



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Julio Raúl Navarro Mendivil

**ASESOR:**

Dra. Karen Alfaro Mendives

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2018**

## Página del jurado



ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD DEL CAJAMARCA

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **NAVARRO MENDIVIL, JULIO RAUL**

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LIMA NORTE, 2016**

Fecha: 22 de Noviembre de 2016

Hora: 6:00:00 PM

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Firma: .....

**SECRETARIO:** Mgtr. Eliana Castañeda Núñez

Firma: .....

**VOCAL:** Dra. Karen Alfaro Mendives

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Por Unanimidad* .....

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

..... *S. Apoyar a Norma APA* .....

**Dedicatoria**

A Dios por guiarme siempre y  
brindarme la fuerza de la  
perseverancia para poder alcanzar  
mis metas.

### **Agradecimiento**

A mi familia y amigos que siempre  
están a mi lado brindándome el  
apoyo necesario para cumplir mis  
metas

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Julio Raúl Navarro Mendívil, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016”; para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de agosto de 2018.

.....

Julio Raúl Navarro Mendívil

DNI. 07321795

## **Presentación**

Señores miembros de jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de Administración de la Educación, en la escuela de Posgrado de la “Universidad César Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016

La presente investigación estuvo estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor

## Índice de Contenidos

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	41
1.6. Hipótesis	42
1.7. Objetivos	43
II. Marco metodológico	44
2.1. Variables de investigación	45
2.2. Operacionalización de la variable	46
2.3. Metodología.	47
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	48
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos.	52
2.9. Consideraciones éticas	54
III. Resultados	55
3.1. Descripción de los resultados	56
3.2. Contrastación de las hipótesis	65
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	74

VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias bibliográficas	80
Anexos	86
Anexo 1: Matriz de consistencia	87
Anexo 2: Fichas Técnicas de las variables	90
Anexo 3: Instrumentos	92
Anexo 4: Base de datos	96
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	106
Anexo 6: Validez del instrumento por juicio de expertos	108
Anexo 7: Autorización	120
Anexo 8: Definición conceptual de la variable	121
Anexo 9: Operacionalización de Variables	123
Artículo científico	126



## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión del defensor público penal	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable la satisfacción del usuario	45
Tabla 3 Validez de contenido del instrumento	50
Tabla 4 Nivel de confiabilidad del instrumento gestión del defensor público penal	51
Tabla 5 Nivel de confiabilidad del instrumento Satisfacción del Usuario	51
Tabla 6 Distribución de datos de la variable gestión del defensor público penal	54
Tabla 7 Distribución de datos de la dimensión planeación	55
Tabla 8 Distribución de datos de la dimensión organización	56
Tabla 9 Distribución de datos de la dimensión dirección	57
Tabla 10 Distribución de datos de la dimensión control	58
Tabla 11 Distribución de datos de la variable satisfacción del usuario	59
Tabla 12 Distribución de datos de la dimensión confiabilidad	60
Tabla 13 Distribución de datos de la dimensión validez	61
Tabla 14 Distribución de datos de la dimensión lealtad	62
Tabla 15 Correlación según Spearman gestión y la satisfacción del usuario	63
Tabla 16 Correlación según Spearman planeación y la satisfacción del usuario	64
Tabla 17 Correlación según Spearman organización y la satisfacción del usuario	65

Tabla 18	Correlación según Spearman dirección y la satisfacción del usuario	66
Tabla 19	Correlación según Spearman control y la satisfacción del usuario	67

## Índice de figuras

			Página
Figura	1	Datos según la variable gestión del defensor público penal	54
Figura	2	Datos según la según la dimensión planeación	55
Figura	3	Datos según la dimensión organización	56
Figura	4	Datos según la dimensión dirección	57
Figura	5	Datos según la dimensión control	58
Figura	6	Datos según la variable satisfacción del usuario	59
Figura	7	Datos según la dimensión confiabilidad	60
Figura	8	Datos según la dimensión validez	61
Figura	9	Datos según la dimensión lealtad	62

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016; La población estuvo constituida por un total de 1200 usuarios del Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte, la muestra fue 291 usuarios.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de la gestión del defensor público penal en la escala de Likert

En cuanto a la hipótesis general la variable gestión del defensor público penal está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.615 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01, según los resultados descriptivos, el 30.58 % de los usuarios perciben una gestión del defensor público penal en un nivel eficiente, el 46.39% perciben un nivel regular y un 23.02% un nivel deficiente, por otro lado, el 28.18 % de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo.

**Palabras clave:** Gestión del defensor público penal, planeación, control, dirección, organización, satisfacción, usuario

### **Abstract**

This study was designed to determine the overall relationship between the management of criminal public defender and user satisfaction in North Lima, 2016; The population consisted of a total of 1200 users Area Criminal Defense Public Defender Service for the judicial district of Lima Norte, the sample was 291 users.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire management criminal public defender on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) and questionnaire user satisfaction in Likert scale

Regarding the general hypothesis, the management variable of the public criminal defender is directly and positively related to the user satisfaction variable, according to the Spearman correlation of 0.615, represented as moderate with a statistical significance of  $p = 0.001$ , being less than 0.01, according to the descriptive results, 30.58% of the users perceive a management of the criminal public defender at an efficient level, 46.39% perceive a regular level and 23.02% a deficient level, on the other hand, 28.18% of the users present satisfaction at a good level, 49.83% present a regular level and 21.99% a bad level.

**Keywords:** Management criminal public defender, planning, control, management, organization, satisfaction, user

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Las labores de las entidades públicas se llevan a cabo por la presencia de autoridades políticas y servidores públicos quienes asumen un conjunto de atribuciones de acuerdo al cargo que desempeña en el marco del mandato que le asigna su ley de creación.

El rol como servidor y decisor público que tienen las autoridades políticas, tienen que ejercerla de una manera articulada y complementaria, dentro del escalón que les asigna la organización.

El proceso de cambio que se viene dando en la justicia penal de América Latina y el Caribe en las dos últimas décadas ha significado un cambio cuantitativo y cualitativo para la defensa pública, de gran magnitud. Antes de ese periodo, la situación general de la región, con muy limitadas excepciones, mostraba un panorama bastante desolador en la materia: En la mayoría de los países la defensa pública era otorgada por organizaciones débiles, muchas veces como una función secundaria de otros órganos del sistema judicial, e incluso en algunos casos, concebidas por los mismos funcionarios como apenas una etapa de paso hacia la judicatura o hacia las Fiscalías (ONU, 2005, p.11).

Esas entidades de la Defensa Pública se financiaban normalmente con financiamiento escaso y con frecuencia los servicios eran prestados total o parcialmente por personas obligadas por la ley a realizarlos sin remuneración para su funcionamiento (ya fuese a través de estudiantes en práctica o asignaciones de oficio para los abogados) y, en consecuencia, sin incentivos para hacer un buen trabajo y con escasas posibilidades de control (ONU, 2005, p.11).

En distintos países existían una cantidad mínima de funcionarios que ejercieran la defensa pública la mayoría con altos niveles de burocratización, algunos profesionales muy dedicados, incluso sin contar con el apoyo de su propia organización o soportando el hostigamiento de otros funcionarios judiciales. Consecuentemente se veía un panorama con problemas de diseño institucional, de cobertura y carencia de calidad. Hace apenas una década se podía contar con muy

pocos ejemplos (entre ellos especialmente en Brasil y Costa Rica) de cuerpos de defensores públicos penales que habían adquirido identidad en el sistema judicial, contaban con una buena calificación técnica y sobre todo con una cultura institucional fundada en los valores adecuados para el trabajo que les era encomendado. Pero notoriamente la región distaba en mucho de acercarse a esos pocos ejemplos (ONU, 2005, p.12).

Por otra parte, esta situación era acorde con el sistema procesal inquisitivo imperante, en la cual el rol de la defensa no era relevante, ya que en general se limitaba a la validación formal de la actividad del juez instructor, por medio de la aparición esporádica o meramente ritual de un defensor público penal en ciertas etapas del procedimiento escrito o en juicios profundamente distorsionados. En especial, la fuerte preeminencia de las actividades policiales dentro del proceso y la carencia de asistencia y control en ese ámbito constituían una de las quejas constantes y permanentes de todas las organizaciones de derechos humanos. Es a partir de las reformas a esos sistemas que la defensa penal pública comienza a vivir un proceso de fortalecimiento muy importante, debido precisamente a que el cambio hacia sistemas orales y contradictorios realza y hace imprescindible el papel activo del defensor público penal y no permite ocultar fácilmente sus debilidades (ONU, 2005, p.12).

De un modo universal los procesos de reforma asumieron el desafío de elaborar sistemas de defensa pública, las cuales sean capaces de asegurar el ejercicio efectivo de esta garantía a todos nuestros ciudadanos, en especial a los de pocos recursos (ONU, 2005, p.12).

Ello se ha convertido en un crecimiento muy sustancial del financiamiento destinado a los sistemas de defensa, los que hoy, ya en muchos países, cuentan con un contingente importante de profesionales especializados que prestan el servicio. Además, en varios casos se han creado nuevos marcos regulatorios y en ocasiones se han generado nuevas agencias públicas destinadas a proveer los servicios, en un marco de independencia o al menos de autonomía técnica frente a los demás órganos del sistema (ONU, 2005, p.12).



## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Álvarez (2012) en la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas” Venezuela. Cuyo objetivo fue el consolidar un modelo productivo socialista autosustentable que permita satisfacer la demanda nacional de alimentos y garantice la seguridad y soberanía alimentaria. De metodología descriptiva con un diseño no experimental y de corte transeccional, la cual se aplicó la técnica de la observación y la entrevista y la encuesta de CALSUPER adaptada de SERVQUAL y según los resultados se concluyó en primer lugar se determinó el índice de la calidad del servicio el cual presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los usuarios son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado.

De La Rosa S.,Arregoces A. (2015) en su tesis “Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para la empresa Buzca S.A.” de la Universidad de Cartagena, Colombia, plantea que es posible establecer un Plan de Mejoramiento, para visualizar de una manera organizada los puntos más críticos, como atenderlos y principalmente al impacto esperado de su implementación. Al llevar a cabo las medidas correctivas, propuestas por el investigador, será de mucha ayuda en la gestión administrativa de la empresa, y marcara un cambio en los resultados que diariamente se observa en sus funciones. Se aplicó un cuestionario y una ficha de observación a todos los empleados de la empresa.

Zavala (2014), en la tesis “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”, México. El objetivo primario de esta investigación fue la elaboración de un instrumento de medición que abordara el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior

análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. El cuestionario se trabajó con un escala tipo Likert, la cual se les aplicó a 58 individuos del Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas en la Ciudad de México. El instrumento de medición estuvo dado por dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez están conformados por 13 sub factores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario. Los principales resultados obtenidos es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Chalco (2015) en su tesis de maestría denominada “Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L” sustentada en la Universidad Ricardo Palma, realizó una investigación cuyo objetivo fue diseñar e implementar un sistema integral que permita mejorar la gestión de los procesos de cobranza y la entrega de los servicios en la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L. Utilizando metodologías se logró reducir los reclamos de los clientes, los tiempos de entrega y los tiempos de cobranza, ello ayudó a mejorar el desempeño global de la empresa mencionada. Es una investigación de tipo aplicado, porque se analizó diversas teorías, las cuales se utilizaron para el entendimiento de una realidad práctica; una de sus conclusiones, es el mejoramiento continuo como herramienta que permite renovar los procesos administrativos y que las empresas deben estar en constante actualización.

Espinoza, Martínez (2015) en su tesis “Programa de calidad de servicio para obtener ventaja competitiva en la empresa de eventos Play Perú BTL –Lurín – 2014”, de la Universidad Autónoma del Perú, realizó una investigación sobre la empresa Play Perú, cuya situación problemática es la deficiencia de ventaja competitiva en la calidad de servicio en la empresa, formulándose el problema: ¿Cómo el programa de calidad de servicio logra obtener ventaja competitiva en la

empresa de eventos Play Perú BTL?. La hipótesis de la investigación es: Si se aplica el programa de calidad de servicio entonces se obtendrá ventaja competitiva en la empresa de eventos Play Perú BTL. Se concluyó, con un 80% de confiabilidad, que el Programa de Calidad de Servicio logró incrementar la ventaja competitiva en los trabajadores de la empresa de eventos Play Perú.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Bases teóricas de la variable gestión del defensor público penal**

El defensor público penal interviene a favor de los intereses del usuario, la cual cumple y exige el cumplimiento de la Constitución Política del Perú y los tratados internacionales, especialmente aquella que cuenta con la protección de los derechos humanos. Además, deben de ejercer su labor de una manera eficaz, permanente, continua y técnica (Ley 29360, 2009).

El defensor público penal está en el deber de confiabilidad y reserva de la información revelada por los usuarios o por terceros con ocasión del ejercicio de la defensa. La información solo se puede revelar con el consentimiento previo de quien se la confió. Excepcionalmente, puede revelar aquella información que permita prevenir un acto delictuoso o proteger a personas en peligro. (Ley 29360, 2009).

Pérez (2010) mencionó

Las ciencias que hacen mención a la gestión se encuentra en una posición científica la cual cuenta el grado de implicancia y la aplicación en las distintas organizaciones de una manera universal. Al ser parte de las ciencias humanas y sociales busca el mejoramiento de su funcionamiento, la cual hace uso de distintas disciplinas. A partir de esto Pérez, mencionó que las ciencias de gestión son a la vez científicas, tecnológicas y profesionales (p.12).

Científicas: Descansa sobre un canal de conocimientos fortalecida por la investigación.

Tecnológicas: Hace uso de cantidades grandes, en conjunto con los procedimientos y/o los equipamientos específicos.

Profesionales: Pretende formar en determinados empleos (p.85).

López y Mariño (2010) mencionaron que:

La gestión se presenta hoy en día de una manera distinta a las de sus inicios, cuyo objetivo es la de analizar las problemáticas conjuntivas, en la cual está dada a través en la decisión, la razón, la representación, la legitimidad, la cooperación y la prescripción. Por lo cual las ciencias de gestión son las ciencias de colectivos capaces de transformar pasando como nuevos conocimientos y nuevas formas de acción en las organizaciones sociales (p.72).

Según Veintimilla (2006), “La gestión es aquel proceso que se realiza a una o varias personas en la cual se hace la coordinación necesaria acerca de las actividades a realizar en el trabajo con el único fin de lograr una calidad óptima a través de una adecuada administración” (p.67).

Anzola (2002) mencionó que “la gestión administrativa son actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficiente de alcanzar los objetivos planteados por la organización teniendo en cuenta el recurso humano y las labores esenciales como los son la planeación, organización, dirección y control” (p.70).

Según este autor la gestión administrativa requiere de procedimientos en toda organización la cual se debe planear, organizar mediante una dirección y control oportunos en función de un resultado.

Ruiz (1995) refirió que:

La gestión administrativa es relevante puesto que a través de su análisis se puede examinar los procedimientos, políticas, métodos, etc., la cual permitirá desarrollar y aumentar las capacidades en la adaptación, aprendizaje y

crecimiento y de esta manera llevar a acabo de una manera eficaz y eficiente las funciones establecidas por las organizaciones (p.205).

Anzola (2002) mencionó que:

La gestión está basada en todas las labores que se utilizan para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir cómo cumplir con las metas u objetivos con el apoyo de las personas y el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p.70)

López (2010) refirió que:

La gestión se puede definir como aquel mecanismo o proceso que realizan los directivos de una entidad con la finalidad de conseguir los objetivos y metas trazados en un determinado tiempo. La organización mediante la gestión se puede proyectar con los recursos que el entorno le ofrece, mediante la estrategia, el cual le permitirá edificar el futuro de la organización. Por lo tanto, la administración y la gestión se complementan, es decir no basta con administrar las actividades, si no hay que proyectarse con miras al futuro (p.35).

Según Veintimilla (2006) “la gestión hace mención a todos aquellos elementos que afectarían a una organización tomando en cuenta: la planificación, organización, dirección y control, teniendo como objetivo relevante el aseguramiento del grupo social” (p.68).

Otra definición es la de Robins y Coulter (2005) quienes mencionaron que la administración es “aquella coordinación laboral en la cual se debe realizar de manera eficiente de manera grupal distinguiendo la posición gerencial en la cual el gerente aspire a desarrollar de una manera eficiente los objetivos planteados por la organización” (p.7).

Según Hurtado (2008), la administración se puede analizar como:

La disciplina encargada del análisis de los procesos administrativos de la organización, en la cual se acumule los conocimientos a través de los

principios científicos, teóricos y entre muchos en la cual dependan de la capacidad y destreza de los profesionales a cargo de las organizaciones (p.31).

### **Funciones y deberes del defensor público penal según la Ley 29360 (2009)**

#### **Artículo 8.- Servicios de la defensa pública penal**

La Dirección General de Defensa Pública brinda los siguientes servicios:

La defensa penal pública está encargada de brindar asesoría y patrocinio legal a las personas investigadas, denunciadas, detenidas, inculpadas, acusadas o condenadas en procesos penales, incluyendo a los adolescentes infractores de la ley penal.

Los consultorios jurídicos populares, brindan asesoría y patrocinio legal a las víctimas de violencia familiar, violencia sexual, abandono moral y material, y a favor de los niños, niñas, adolescentes, ancianos y ancianas que resulten agraviados por delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, la libertad y la familia; y a las personas de escasos recursos económicos en materia de Derecho Civil y Familia, según las condiciones establecidas en el reglamento de la presente Ley.

#### **Artículo 12.- Deberes del defensor público penal**

Los deberes del defensor público penal son los siguientes:

Ejercer la defensa de una manera técnica, idónea y oportuna.

Asumir inmediatamente, con atención y diligencia, la representación legal encargada y no abandonarla hasta que se asegure un reemplazante.

Coadyuvar a la defensa de los derechos fundamentales y garantías procesales de sus representados e interponer los recursos y acciones de garantía que estime pertinentes, dando cuenta a la Dirección General de Defensa Pública.

Guardar la reserva o el secreto profesional.

Orientar al usuario en el ejercicio de su defensa material.

Fundamentar técnicamente los recursos, acciones o informes que presente a favor de los usuarios.

Mantener permanentemente informados a sus patrocinados sobre todas las circunstancias del proceso.

Observar en todo momento una conducta recta, guiada por los principios de probidad, lealtad y buena fe

Las demás que sean inherentes a su función y que estén establecidas en el reglamento de la presente Ley.

### **Servicio de defensa penal pública según el Congreso de la República del Perú Decreto Supremo N° 013-2009-JUS (2009).**

#### **Artículo 7.- Garantías del Servicio de Defensa penal pública penal**

El servicio de defensa penal pública garantiza el respeto al derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos imputadas de delito o faltas y de los adolescentes infractores de la ley penal, actuando en estricto respeto a los principios generales y disposiciones señaladas en la Ley del Servicio de Defensa Pública en el presente reglamento, en los principios generales del derecho penal, procesal penal, la Constitución Política del Perú y los Tratados Internacionales referidos de Derechos Humanos, así como de otras normas que resulten aplicables.

#### **Artículo 8.- Actuación del Defensor Público penal**

El servicio de defensa penal pública se brinda bajo el principio de unidad de defensa, para el cual el Defensor Público Penal deberá actuar a solicitud de la persona investigada, acusada o sentenciada por la comisión de un delito o falta y en los casos que lo requiera el órgano jurisdiccional o el Ministerio Público, cuando el procesado haya renunciado a la defensa. En todos los casos el Defensor Público Penal actuará en defensa de los intereses de su patrocinado, exigiendo el cumplimiento del debido proceso penal y respeto a las garantías constitucionales.

### **Funciones de los Defensores Públicos Penales según Congreso de la República del Perú Decreto Supremo N° 013-2009-JUS (2009).**

Los defensores públicos penales brindan asesoría y patrocinio legal a las personas investigadas, denuncias, detenidas, inculpadas, acusadas o condenadas en proceso penales, incluyendo a los adolescentes infractores de la ley penal, de

escasos recursos económicos, en las formas que la ley establece, brindándose el servicio de manera continua y sin interrupciones, desde el inicio del caso hasta su conclusión definitiva, salvo razones de fuerza mayor.

### **Dirección de Defensa penal según el reglamento de organización y funciones del Ministerio de justicia y derechos humanos**

#### Artículo 104°. - Dirección de Defensa Penal

La Dirección de Defensa Penal se encarga de administrar la defensa pública penal, de forma efectiva y eficaz, conforme a la normativa vigente.

#### Artículo 105°. -Funciones

La Dirección de Defensa Penal tiene como funciones específicas las siguientes:

Ejecutar las políticas de gestión para la prestación del servicio de defensa pública penal.

Proponer los reglamentos, directivas, planes anuales y disposiciones necesarias para el correcto funcionamiento del servicio.

Brindar asistencia legal gratuita, a través de asesoría, patrocinio o ambos, en materia penal, a personas que no cuenten con recursos para contratar una defensa privada.

Diseñar y proponer indicadores, estándares de calidad y eficiencia para la evaluación del desempeño de los defensores públicos penales en materia penal, así como el monitoreo y control del servicio a nivel nacional.

Diseñar y aprobar estrategias de defensa, así como supervisar, vigilar y evaluar los resultados obtenidos por los defensores públicos penales en el patrocinio de sus casos, asesoramiento o ambos.

Evaluar y controlar el cumplimiento de los planes anuales de supervisión de las Direcciones Distritales y realizar el seguimiento para la implementación de las



observaciones y recomendaciones producto de las visitas ordinarias y supervisiones inopinadas.

Promover la capacitación, especialización y mejora continua de los Defensores Públicos Penales a nivel nacional.

Resolver las quejas y denuncias, formuladas contra los defensores públicos penales por usuarios del servicio, tramitándolas de conformidad con la normatividad de la materia.

Emitir opinión sobre los asuntos de su competencia.

Otras funciones específicas que le asigne la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia o que le sean dadas por las normas respectivas.

## **Dimensiones de la variable Gestión del defensor público penal**

### **Dimensión 1: La planeación**

La planeación implica que todo gerente a cargo de una organización piense de una manera lógica sobre las metas fijadas y las acciones de ella, en la cual tome como base un plan, método, estableciendo procedimientos y comprometiendo distintos recursos para alcanzar los objetivos (Anzola , 2002, p.70)

Según este autor la planificación busca planificar de una manera eficaz a través de procedimientos lógicos con el único fin de cumplir con los objetivos planteados en la organización.

Amador (2008) mencionó que:

La planeación hace referencia a hacer las cosas por adelantado el que hacer, como y cuando hacerlo, la cual cubre una brecha desde cómo está la situación y donde queremos ir. La planeación está encargada de minimizar los riesgos aprovechando las oportunidades presentes. La planificación debe definir los objetivos y metas planteadas por la organización, estableciendo estrategias y la coordinación de actividades (p.45).

La cual el autor plantea que la planeación es una serie de pasos fijados con el fin de cumplir todo objetivo planteado haciendo uso de herramientas y una adecuada administración.

Daft (2004) menciona “la planeación indica una visión de cómo debe estar la organización en el futuro y de qué manera hay que llegar. En la planeación se define las metas y se selecciona las actividades y recursos para poder alcanzarlo” (p.45).

En este aspecto la planeación se enfoca en la visión de la empresa u organización.

Louffat (2012) definió a la planificación como “el primer elemento en el proceso administrativo en la cual se toma en cuenta las coordenadas y seguimiento del rumbo que se espera seguir en toda organización” (p.38).

Los elementos básicos en toda planeación se deben empezar por la misión y de esta manera establecer la visión y los objetivos. Los gerentes encargados deben hacer uso de estrategias en la cual se propongan caminos que conduzcan a los objetivos que se plantean haciendo uso de cronogramas y presupuestos.

La planificación es un elemento en la cual se deben tomar decisiones sobre escenarios de riesgo.

## **Dimensión 2: Organización**

Organizar abarca la manera de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los que conforman una organización, con el fin de cumplir con los objetivos y las metas de la organización (Anzola, 2002, p.48).

Es decir, es el proceso la cual los miembros de la organización seguirán cumpliendo las metas en el tiempo establecido.

Amador (2008) mencionó que:

La organización determina con qué recursos y actividades se requieren para el logro de los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas. Organizar es aquel proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización (p.72).

Es decir, la que la organización estudia las actividades y recursos empleados por el equipo de la organización haciendo uso de sus capacidades al máximo.

Chiavenato (2006) mencionó que:

La organización está comprendida por las directrices, normas y reglamentos de la organización, rutinas y procedimientos, expresando como la organización pretende que sean las relaciones entre los órganos, cargos, y ocupantes, con la finalidad de que sus objetivos sean alcanzados y su equilibrio interno sea mantenido (p.78).

Según este concepto la organización se forma las bases sobre la cual regirá la organización o empresa enfocado a la meta que quiera llegar.

Louffat (2012) definió a la organización como:

El segundo elemento en el proceso administrativo, la cual está encargada de diseñar de una manera ordenada a toda organización siendo compatible en la planeación estratégica. Diseñar una organización debe tomar en cuenta cuatro aspectos esenciales. Primero el planteamiento de un modelo organizacional, la cual se estructura un ordenamiento interno y compatible a las estrategias que haya considerado la institución. Segundo definir el organigrama, que consiste en la elaboración de un gráfico cuya misión es representar la estructura organizacional (p.46).

En tercer lugar, es el desarrollo de los manuales organizacionales, que servirán de complemento para una mejor información, entendimiento y comprensión del diseño organizacional plasmado en los organigramas.

Y cuarto es conveniente fundamentar los condicionantes y componentes organizacionales, es decir los factores y/o variables que influyeron en la confección del diseño organizacional adoptado por una institución y que servirán para poder sustentarlo técnicamente.

### **Dimensión 3: Dirección**

La dirección se define como la supervisión de manera directa en los trabajadores en sus labores diarias, la cual la eficiencia del gerente es un factor relevante para el logro del éxito de la organización. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los trabajadores para que realicen tareas esenciales (Anzola, 2002, p.50).

Es importante que el gerente o los directores se enfoquen en que se cumplan mostrando su eficiencia en la dirección de la organización o empresa.

Koontz y O'Donnell (2000) definieron que la dirección “es ejercida por el administrador siendo la autoridad encargada en la tomar las decisiones, en realizar la efectiva de lo planeado en la cual se obtengan resultados previstos y planeados” (p.78).

Es decir, que es en este punto se toma las decisiones en función de lo planeado y organizado y es aquí donde se ve la facultad de la autoridad por sacar el máximo provecho de su grupo.

Daft (2004) indicó:

La dirección consiste en la motivación necesaria en los trabajadores y de esta manera alcancen las metas y objetivos establecidos. También significa en elaborar una cultura y valores compartidos, en la cual se comunique las metas a los empleados de la organización y motivarles al deseo de un desempeño óptimo (p.45).

En este contexto la motivación es un factor importante en la dirección del grupo para que se pueda efectuar una mejor labor.

Louffat (2012) definió a la dirección como “el tercer elemento del proceso administrativo la cual está encargada de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones” (p.172).

La importancia de la dirección es primordial, puesto que se encarga de poner en marcha, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, con el apoyo de los trabajadores quienes son los actores principales de toda organización. Administrar personas implica en comprender el comportamiento individual y el comportamiento en grupos/equipos.

Es indispensable tener nociones sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación, negociación de clima y cultura organizacional, para así lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la organización. Si se pretende comprender al trabajador es necesario contextualizarlo en sus sensaciones, percepciones, personalidades, actitudes, valores, pensamientos, motivaciones, emociones, memorias, inteligencias, aprendizaje.

#### **Dimensión 4: Control**

Consiste en medir y corregir el rendimiento de los componentes de la organización, y de esta manera asegurar que se logren alcanzar los objetivos y los planes ideados para su logro (Anzola, 2002, p.52).

Según este contexto mediante el control se busca la evaluación del cumplimiento de lo planteado y organizado con el fin de asegurar lo esperado.

Amador (2008) definió que el control “es la función administrativa encargada de medir y corregir el desempeño organizacional y de esta manera asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las organizaciones” (p.45).

Es decir, el control se encarga de monitorear las actividades con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos y metas trazadas en la organización.

Daft (2004) mencionó que:

El control significa supervisar el cumplimiento de las labores de los trabajadores, determinando si la organización está llegando a cumplir las metas y tomar las acciones correctivas que vayan necesitándose. Las tendencias recientes al empowerment (delegar el poder o facultar) y dar

confianza a los empleados han hecho que muchas organizaciones den ahora menos importancia al control de arriba abajo y más a capacitar a sus empleados para que vigilen y se corrijan ellos mismos (p.87).

Según este autor el control se mide y evalúa las actividades realizadas por el grupo aplicándose medidas correctivas en el sentido del cumplimiento del proceso.

Louffat (2012) definió al control, como:

El último elemento del proceso administrativo la cual está encargada de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe de realizarse no solo al final del periodo, sino de una manera permanentemente, a fin de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno (p.230).

Se brindaba mucha importancia a la auditoría financiera-contable, no obstante, el control de una institución implica otros aspectos que los financieros, por tal razón se usan otros criterios de control basados en la auditoría administrativa, la cual sustenta su acción en la medición de indicadores de las diversas áreas administrativas (logística, recursos humanos, marketing, informática, etc.), los diversos recursos administrativos (financieros, materiales y humanos) y los componentes de proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar).

### **1.2.2. Bases teóricas de la variable la satisfacción del usuario**

Hernández (2011) mencionó que la satisfacción de los usuarios es “una percepción del usuario sobre sus necesidades y el cumplimiento de sus necesidades o aquel deseo de información esperado. Este estado siempre es una construcción de la evaluación del servicio comparando el objetivo esperado y la expectativa como el resultado” (p.15).

Celestino (2012) mencionó que “el término satisfacción proviene del latín satis (bastante) y facere (hacer). Por lo tanto, el término está relacionado con un sentimiento de estar saciado. Parece indicar un cumplimiento con las carencias de la persona y la necesidad de saciarlas” (p.45).

Guzmán (2006) refirió a la satisfacción como:

El juicio que realiza el usuario sobre el producto o el servicio, referente a sus expectativas y necesidades, las emociones también afectan su decisión sobre ello, las cuales pueden tener estabilidad o dependiendo del estado que se encuentre puede ser variable pero medible (p.25).

El Gobierno de España (2006) señaló que “la satisfacción del usuario está constituido como un precedente significativo para evaluar el desempeño global de la organización de manera sistemática y con una continua mejora de gestión, siendo una herramienta que reúne y analiza información con el objeto de identificar oportunidades de mejora” (p.18).

### **La importancia de la satisfacción del usuario**

La importancia de la satisfacción del usuario en el mundo empresarial reside en que un usuario satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por el contrario, un usuario insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado.

Aunque la satisfacción del usuario es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos. Estos resultados serán mayores



si los usuarios son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los usuarios y los beneficios.

### **La naturaleza de la satisfacción del usuario**

Como parece obvio, para poder realizar la medición de la satisfacción del usuario es necesario poder determinar con anterioridad la naturaleza misma de la satisfacción del usuario, es decir, los factores que componen esta satisfacción, así como su importancia relativa.

Para definir el concepto de la satisfacción del usuario se puede optar por distintos enfoques, pero es importante destacar que el modelado de la satisfacción del usuario depende de manera crítica de cómo se conceptualice la satisfacción (Johnson, Anderson y Fornell, 1995, p.45).

Pero, esta conceptualización ha provocado diversa controversia. Algunas de las características de la satisfacción del usuario sobre la que se ha generado controversia son la naturaleza de la satisfacción, si esta es agregada, o específica de cada transacción a la que se someta el producto o servicio, y el hecho de medir la satisfacción a escala personal en comparación con la satisfacción al nivel de mercado en general.

### **Enfoques teóricos de la satisfacción del usuario**

#### **La teoría de brechas**

Esta la teoría está basada en las disconformidades, es decir, al valor que se le da al servicio brindado o es percibida como un desajuste entre las expectativas y las percepciones de resultados. Respecto a las expectativas, (Parasuraman & Berry, 1991, p.45) sugirieron que dicho término había recibido tratamiento distinto dependiendo del tipo de artículo en que apareciera, en la literatura relativa a la satisfacción el término se había usado dándole el significado de predicciones del desempeño del servicio, mientras que en la literatura relativa a la calidad de servicio las expectativas se trataban como aquello que el proveedor del servicio debería ofrecer.

Posteriormente Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) modificaron esta distinción introduciendo dos niveles distintos de expectativas y proponiendo una zona de tolerancia entre ambos niveles. Los investigadores conceptualizaron que la satisfacción es una función de la diferencia o brecha entre el servicio previsto y el servicio percibido por el usuario, mientras que la calidad de servicio es una función de la comparación establecida por el usuario entre el nivel de servicio deseado o adecuado y el nivel de desempeño del servicio percibido. En este sentido el nivel de la calidad aceptable es aquel que considera el usuario en relación a lo recibido en relación a lo ofrecido. Entre ambos niveles de servicios se encuentra la llamada zona de tolerancia.

Debemos señalar también que cuando el resultado de la prestación del servicio que es percibido por el usuario está dentro de la llamada zona de tolerancia, la organización que presta el servicio se sitúa en una posición ventajosa y competitiva, y por el contrario, se posiciona en una situación en desventaja competitiva cuando el resultado percibido por el usuario cae por debajo de lo esperado, y en una situación de lealtad del usuario cuando el resultado excede el nivel deseado.

### **Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción del usuario**

En el campo de las ciencias sociales se han producido distintos enfoques a la hora de definir el modelo de satisfacción/insatisfacción del usuario y cómo influyen en la satisfacción del usuario los distintos factores, como el costo o el desempeño del producto.

Podemos distinguir en este ámbito cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del usuario y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

**Teoría de la equidad:** de acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en

un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el costo, el tiempo y el esfuerzo (Brooks, 1995, p.75).

Teoría de la atribución causal: Explica que el usuario ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del usuario al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Brooks, 1995, p.75).

Teoría del desempeño o resultado: Propone que la satisfacción del usuario se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el usuario, Brooks (1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el usuario. La satisfacción, por tanto, se equipará al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell, 1995, p.80).

Teoría de las expectativas: Sugiere que los usuarios conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el usuario compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del usuario se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (Liljander y Strandvik, 1995, p.85).

De entre estas teorías, en los últimos tiempos la teoría de las expectativas es la que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando

defensores a esta teoría de manera continuada. Por ello, comentaremos brevemente los tres enfoques que conforman la estructura básica del modelo de confirmación de expectativas a continuación:

La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los usuarios y la percepción del desempeño del producto o servicio de que se trate. Se hace hincapié en el efecto de contraste, apareciendo la insatisfacción cuando el desempeño es menor que el esperado para dicho producto o servicio.

Se asume que las personas asimilan la realidad que observan para ajustarla a sus estándares de comparación. La búsqueda de un equilibrio produciría que los individuos tiendan a percibir la realidad de manera similar a sus estándares de comparación.

Se ha propuesto un modelo de la actitud de las personas que incluye una relación directa entre el desempeño percibido y la satisfacción. Parece ser que en determinadas circunstancias, principalmente cuando los usuarios se encuentran ante nuevos productos o servicios, es probable que si el producto o servicio es del agrado de los usuarios, estos se mostraran satisfechos independientemente de si este confirman o no sus expectativas.

Por otro lado, hay que destacar los principales factores que influyen en las percepciones de los usuarios a la hora de su satisfacción, que son los que se citan a continuación:

La experiencia de los usuarios: pueden aparecer efectos de contraste y asimilación debido a la experiencia que los usuarios han tenido con el producto o servicio de que se trate, así como con los productos o servicios que sean competencia de éste.

El nivel de implicación con el producto o servicio: cuando los usuarios tienen una alta implicación con el producto o servicio éstos valoran principalmente la actitud al usar dicho producto o servicio.

Finalmente, tanto el desempeño del producto o servicio como la discrepancia de las expectativas del usuario influyen en la satisfacción.

### **Dimensiones de la variable satisfacción del usuario:**

Asimismo, para la analizar la dimensión de la satisfacción del usuario se empleara, lo ya estudiado por Zeithaml, Valerie, Parasuraman y Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988), ellos mencionan que son las siguientes:

#### **Dimensión 1: Confiabilidad**

Para Zeithaml & Parasuraman (2002) definieron “es la manera de cómo se realiza el servicio la cual promete ser segura y precisa” (p.103).

Es decir, la confiabilidad se entiende como la organización se responsabiliza de lo ofrecido en el servicio o producto entregado o realizado.

#### **Dimensión 2: Validez**

Para Baechle y Earle (2007)

La validez es el nivel en que una prueba mide lo que pretende medir; es la parte más relevante de una prueba. Al referirse a la validez relativa a un criterio definen a éste como la medida en que los resultados de la prueba se asocian con alguna otra medida de la misma aptitud; consideran los investigadores que en muchas ocasiones la validez relativa a un criterio resulta en forma estadística utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (también denominado tabulación cruzada), a este tipo de validez se le denomina validez concurrente. Al definir el término confiabilidad, se puede decir que es la medida de consistencia de una prueba. Una prueba debe ser confiable para ser válida, porque los resultados muy variables tienen muy poco significado (p.277-278).

Para el Instituto Andaluz de Tecnología - IAT (2007) refirió que es El grado del instrumento que sirve para el propósito para el que ha sido elaborado. Es precisamente la validez la que permite realizar las interpretaciones correctas de los resultados que se obtengan al aplicar el cuestionario y establecer la relación con la variable que se pretende medir (p.22).

### **Dimensión 3: Lealtad**

Gremler y Brown (1996) mencionaron que “la lealtad es aquel servicio que el usuario adquiere de una manera leal con continuidad en una organización, posee una disposición actitudinal positiva hacia organización” (p.45).

Gonzales (2006) refirió que “la lealtad es una virtud que desarrolla nuestra conciencia. Ella nos conduce profundamente hacia una situación, a través de ésta, y hacia la salida del otro lado, emergiendo como una persona más evolucionada” (p.1).

La lealtad es aquella obligación que se tiene con los demás. Es aquel compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. La lealtad es un valor, pues quien es traidor se queda solo. Cuando somos leales, logramos llevar la amistad y cualquier otra relación a su etapa más profunda. Todos podemos tener un amigo superficial, o trabajar en un lugar simplemente porque nos pagan. Sin embargo, la lealtad implica un compromiso que va más hondo: es el estar con un amigo en las buenas y en las malas, es el trabajar no solo porque nos pagan, sino porque tenemos un compromiso más profundo con la organización en donde se trabaja, y con la sociedad misma (Gonzales, 2006, p.1).

#### **1.4. Formulación del problema**

Actualmente, los países que están en progreso como Perú, se han visto postergados por los malos procesos y sistemas administrativos aplicados a sus Instituciones Gubernamentales. Lo que ha agudizado la problemática social, económica y política por la que atraviesa los estados en vías de desarrollo. (Barcos, 2012, p.55).

La administración pública tiene la función de asegurar la aplicación de las leyes y la prestación de los servicios brindados a cargo del Estado en bienestar de la sociedad.

El Estado cuenta con una organización la cual se encuentra integrada por un conjunto de instituciones y personas jurídicas que tienen a cargo las labores públicas, y es por medio de las personas ya sean naturales o jurídicas que estas instituciones expresan su voluntad. (Barcos, 2012, p.55)

En el presente tema de investigación nos enfocaremos a la Defensa Pública en América Latina, la cual debe cumplir una labor primordial, sobre todo dentro de un actual campo de reforma de la justicia penal.

En el Perú, la Defensa Pública está organizada en direcciones distritales a la par de las Cortes Superiores de Justicia, siendo Lima Norte una de las direcciones más importantes a nivel nacional.

La Defensa Pública peruana cuenta con profesionales calificados y con vocación, y muestran efectividad en el ejercicio del derecho de defensa, lo que consideramos su mejor carta de presentación.

Sin embargo, es menester conocer cuál es la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio y poder generar indicadores de evaluación constante para poder optimizar la gestión, específicamente la que aplica el defensor público penal.

Según el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR, 2018) con base en conocimiento del mundo carcelario, y tomando en cuenta los debates nacionales relativos a la reforma del Poder Judicial, a las políticas de seguimiento del Informe de la Comisión de la Verdad y Reconciliación y la reforma procesal penal, el CICR ha constatado que, en materia legal, el acceso efectivo a la defensa en el ámbito penal es uno de los problemas más serios que afronta la población penitenciaria del Perú (p.1).

Entre los problemas más relevantes encontramos la falta de una defensa técnica y eficaz, falta de una política adecuada de recursos humanos, falta de coordinación con las asistencias legales de los establecimientos penitenciarios.

Según el Instituto Nacional Penitenciario (INPE, 2018), el 39.99% de la población penal no cuenta con una situación jurídica definida, encontrándose con una situación de procesado y un número importante lleva varios años en prisión. No existe información exacta respecto al número de internos que necesitarían el servicio de asesoría legal gratuita, según la información del INPE sobre la ocupación laboral de los internos antes de su ingreso al penal, cerca del 94% de la población penitenciaria necesita servicios gratuitos estatales (p.22)

Esta situación se debe a que no se han desarrollado adecuados procedimientos de aplicación de las herramientas de gestión pública por parte del defensor público penal con la finalidad de satisfacer al usuario.

Según lo mencionado se establece las siguientes interrogantes:

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?

##### **Problema específico 3**



¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **1.5.1 Justificación legal**

La investigación se encuentra inmersa en los alcances de la Ley 29360 (2009), Funciones y deberes del defensor público penal, donde se señala las características de la gestión del defensor público penal en nuestro país.

Esta ley y sus reglamentos buscan que el desempeño del defensor público penal pueda brindar un servicio eficiente en términos de calidad a la comunidad, acorde con los anhelos de justicia y equidad de nuestra sociedad.

#### **1.5.2 Justificación teórica**

Este estudio servirá de base para otras investigaciones relacionadas a la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario. Se consideran que los aportes teóricos de este estudio pueden constituir insumos relevantes respecto a la calidad del servicio brindado, por lo tanto, coadyuvar a la mejora de la gestión y orientarla a satisfacer las necesidades de los usuarios, estableciendo bases duraderas para el fortalecimiento de la institución.

#### **1.5.3 Justificación práctica**

El presente estudio servirá para dar a conocer los resultados que se obtuvieron en el análisis descriptivo de la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, que está comprendido en el área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte y analizar aquellos errores presentes, con el fin de estandarizar los procesos administrativos.

#### **1.5.4 Justificación metodológica**

La realización de este estudio es de gran ayuda y suma importancia, ya que la gestión constituye una efectiva estrategia, porque fortalece la capacidad para lograr resultados y mejorar la calidad en el servicio. Debe vincularse con los fines institucionales y orientarse a servir del usuario logrando la satisfacción en ellos.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General.**

Existe una relación significativa entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis específica 1.**

Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1.**

Determinar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables de investigación**

### **Variable 1: Gestión del defensor público penal**

#### **Definición conceptual**

El defensor público penal interviene a favor de los intereses del usuario, la cual cumple y exige el cumplimiento de la Constitución Política del Perú y los tratados internacionales, especialmente aquella que cuenta con la protección de los derechos humanos. Además deben de ejercer su labor de una manera eficaz, permanente, continua y técnica (Ley\_29360, 2009).

#### **Definición operacional**

Las dimensiones con las cuales se medirán serán 4: La planeación, organización, dirección y control.

### **Variable 2: La satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual**

Según Hernández (2011) mencionó que la satisfacción de los usuarios es “una percepción del usuario sobre sus necesidades el cumplimiento de sus necesidades o aquel deseo de información esperado. Este estado siempre es una construcción de la evaluación del servicio comparando el objetivo esperado y la expectativa como el resultado” (p.15).

#### **Definición operacional**

Las dimensiones con las cuales se medirán serán 3: Confiabilidad, Validez y Lealtad

## 2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Gestión del defensor público penal*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición.	Nivel y rango
Planeación	Ordenamiento	Del 1 al 7		
	Información			
	Análisis			
	Políticas			
	Innovación			
Organización	Valores	Del 8 al 14		
	Estructura			
	Recursos		Siempre	Eficiente (110-150)
	Procesos		Casi siempre	
	Tecnología		A veces	Regular (70-109)
Dirección	Toma de decisiones	Del 15 al 22,	Casi nunca	
	Liderazgo		Nunca	Deficiente (30-69)
	Resolución de conflictos			
	Guía			
	Normas			
Control	Monitoreo	Del 23 al 30		
	Supervisión			
	Registros			
	Resultados			

Tabla 2

*Tabla de Operacionalización de variable 2: Satisfacción del Usuario*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	de Niveles y rangos
Confiabilidad	Cumplimiento del servicio promedio			
	Seguridad del cumplimiento de atención.	Del 1 al 10	Siempre	
			Casi siempre	Bueno (110-150)
Validez	Atención correcta.	Del 11 al 20	Casi nunca	Bueno (110-150)
	Eficacia.		Nunca	Regular (70-109)
Lealtad	Compromiso del usuario.	Del 21 al 30		
	Participación activa			

### 2.3. Metodología.

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, este método consiste en el procedimiento que el investigador utiliza para realizar de su investigación en una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene las siguientes fases: Observación del fenómeno a estudiar, formulación de una hipótesis para teorizar dicho fenómeno, deduciendo las consecuencias o proposiciones planteadas en la hipótesis, y autenticación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con lo experimentado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.56).

La investigación fue de un enfoque cuantitativo porque se utilizó datos numéricos y se hizo uso de la estadística en la resolución de la problemática. (Hernández et al., 2014, p.40)

#### **2.4. Tipo de estudio**

El tipo de la investigación fue básica puesto contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes. (Hernández et al., 2014)

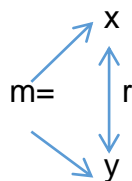
El nivel es descriptiva, busca especificar las propiedades, características y los perfiles relevantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis en un determinado tiempo y correlacional, puesto que buscará medir la relación entre las variables gestión del defensor público penal y satisfacción del usuario.

#### **2.5. Diseño**

La presente investigación fue de un diseño no experimental, en concordancia a lo expresado por Hernández (2014) en su obra “Metodología de la Investigación” el mismo que indica que las investigaciones de tipo no Experimental se caracterizan por que: “Se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de investigación en donde no hacemos variar intencionadamente las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.152). Y transversal porque se dará en un determinado tiempo y espacio.



En relación a lo descrito se seguirá el siguiente Esquema:



m = Muestra de estudio

x = Observación de la variable 1

y = Observación de la variable 2

r = Relación entre las variables

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

La población es un conjunto de integrantes de la misma clase, limitada por el estudio. Según (Hernández et al., 2014, p.56), “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar de características en común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.425).

La población en estudio estuvo conformada por 1200 usuarios del Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte.

### 2.6.2. Muestra

El tipo de muestra del presente estudio fue probabilística, porque la población en elección depende de la probabilidad es decir las muestras son seleccionadas a partir de una ecuación de manera aleatoria, según Hernández, et al. (2014), para

el presente estudio se consideró a 291 usuarios del área penal del Servicio de Defensa Pública de Lima Norte.

Para calcular la muestra se hizo uso de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 P^* Q^* N}{E^2 (N-1) + Z^2 P^* Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$

p = Proporción de una de las variables importantes del estudio (obtenido de los antecedentes o encuesta piloto, caso contrario asignarle 0.5)

q = 1 - p (complemento de p)

N = Tamaño de la población

e = Error de tolerancia

Con los siguientes valores obtener el Tamaño de muestra:

N = 1200	$\alpha = 0.05$	e = 0.05	n = 291
p = 0.50	z = 1.96	q = 1 - 0.5 = 0.5	

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1200}{0.05^2 (1200-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 291$$

### 2.6.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico por hacer uso de la fórmula descrita en el punto anterior, y aleatoria porque todos los individuos tienen la misma oportunidad de ser elegidos.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión:

Usuarios de ambos sexos de edades entre 18 y 50 años.

Usuarios del área penal del Servicio de Defensa Pública de Lima Norte

Usuarios que desearon participar voluntariamente.

Criterios de Exclusión:

Usuarios menores de edad.

Usuarios de otras áreas (asistencia legal y defensa de víctimas) del Servicio de Defensa Penal

Usuarios que no desearon participar voluntariamente.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnicas**

En cuanto a la técnica para medir la variable se utilizó la encuesta, que según (Hernández et al., 2014), es una técnica que se construye a través de preguntas, aplicada a un grupo de estudio, utiliza cuestionarios, que mediante preguntas, en forma personal, telefónica, o correo, permiten investigar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada. (p.165).

### 2.7.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado es el cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (Hernández et al., 2014).

Se utilizó 2 cuestionarios, que son formatos redactados en forma de interrogatorio para obtener la información acerca de las variables objeto de investigación, utilizando una escala tipo Likert.

## 2.8. Métodos de análisis de datos.

### 2.8.1. Validez y fiabilidad.

#### Validez

Para Hernández, et al., (2014), la validez de un instrumento, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 200).

Para la validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 3

#### *Validez de contenido del instrumento*

Indicador	Vergara Causo Elen	Morillo Flores John	Alfaro Mendives Karen	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

*Nota:* Matriz de validación de instrumentos

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para ambas variables mostradas en los siguientes cuadros.

Tabla 4

*Nivel de confiabilidad del instrumento Gestión del defensor público penal*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,812	30

*Nota:* Tomado de las encuesta

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,812 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 4.

Tabla 5

*Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,814	30

*Nota:* Tomado de las encuesta

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,814 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 5.

Para el análisis de los datos, después de obtener los resultados de ambas pruebas, se hizo el vaciado de la data en Excel, obteniendo las sumas de las dimensiones y de la variable. Luego se utilizó el software SPSS versión 22.0, para la transformación de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajaron tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y su respectivo análisis.

## **2.9 Consideraciones éticas**

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

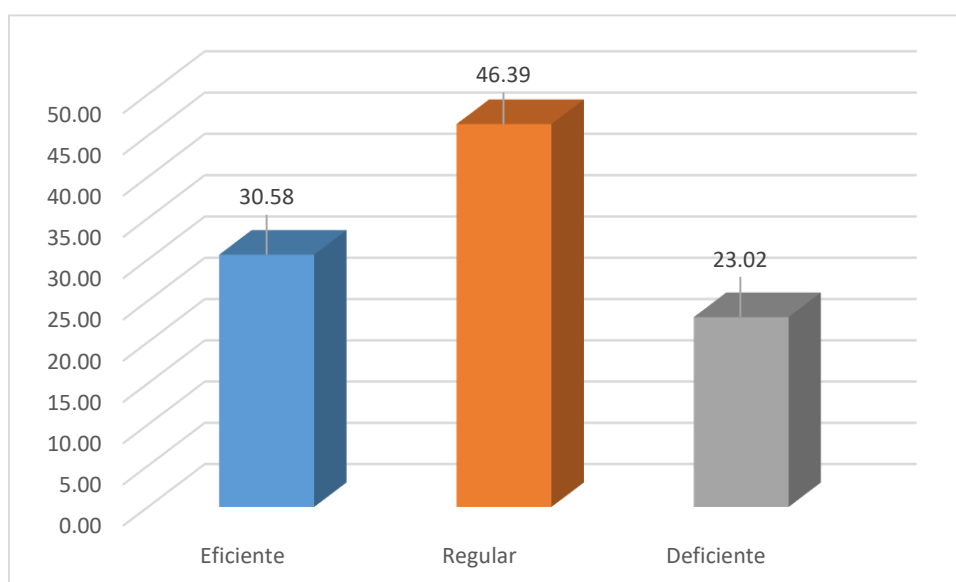
### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de los resultados

Tabla 6

*Distribución de datos según la variable gestión del defensor público penal*

Gestión del defensor público penal	x	%
Eficiente	89	30,58
Regular	135	46,39
Deficiente	67	23,02
Total	291	100,00



*Figura 1: Datos según la variable gestión del defensor público penal*

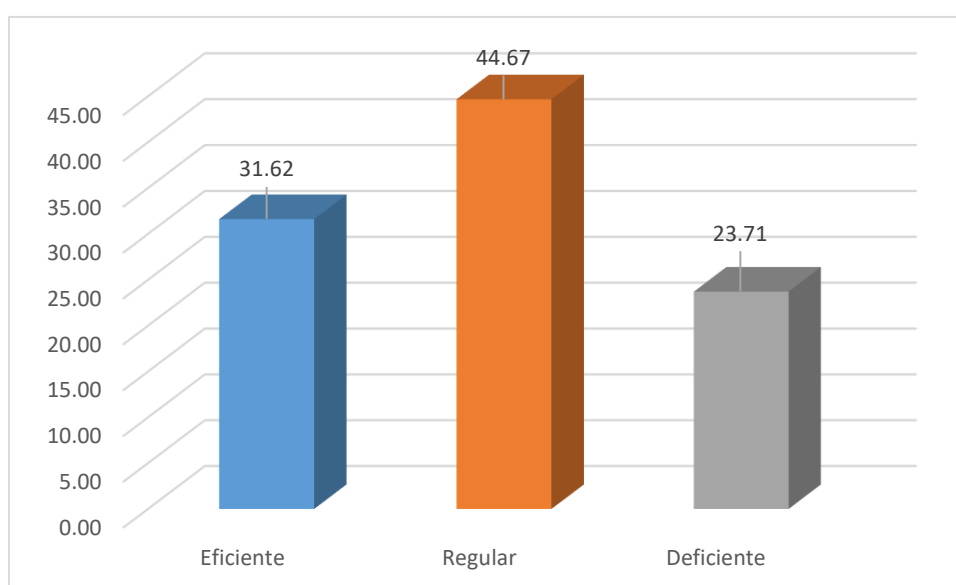
Interpretación: Según los datos obtenidos el 30.58 % de los usuarios perciben una gestión del defensor público penal en un nivel eficiente, el 46.39% perciben un nivel regular y un 23.02% un nivel deficiente.



Tabla 7

*Distribución de datos según la dimensión planeación*

Planeación	x	%
Eficiente	92	31,62
Regular	130	44,67
Deficiente	69	23,71
Total	291	100,00



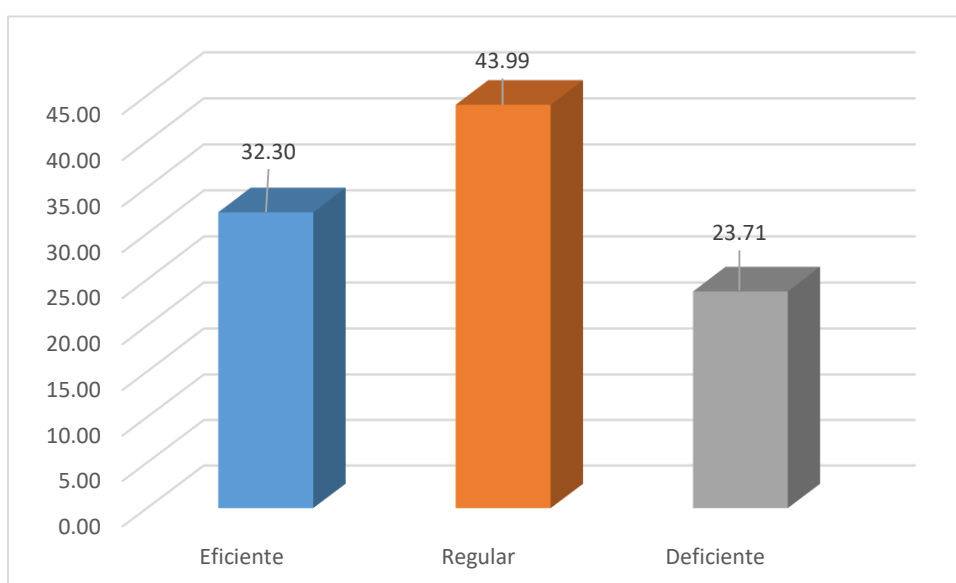
*Figura 2: Datos según la dimensión planeación*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 31.62 % de los usuarios perciben una planeación en un nivel eficiente, el 44.67% perciben un nivel regular y un 23.71% un nivel deficiente.

Tabla 8

*Distribución de datos según la dimensión organización*

Organización	x	%
Eficiente	94	32,30
Regular	128	43,99
Deficiente	69	23,71
Total	291	100,00



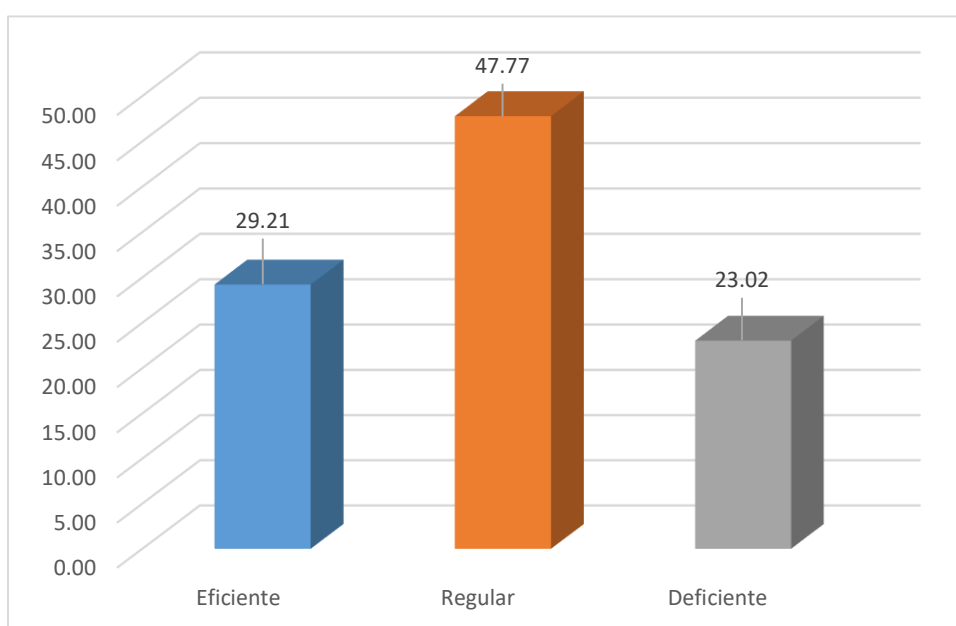
*Figura 3: Datos según la dimensión organización*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 32.30 % de los usuarios perciben una organización en un nivel eficiente, el 43.99% perciben un nivel regular y un 23.71% un nivel deficiente.

Tabla 9

*Distribución de datos según la dimensión dirección*

Dirección	x	%
Eficiente	85	29,21
Regular	139	47,77
Deficiente	67	23,02
Total	291	100,00

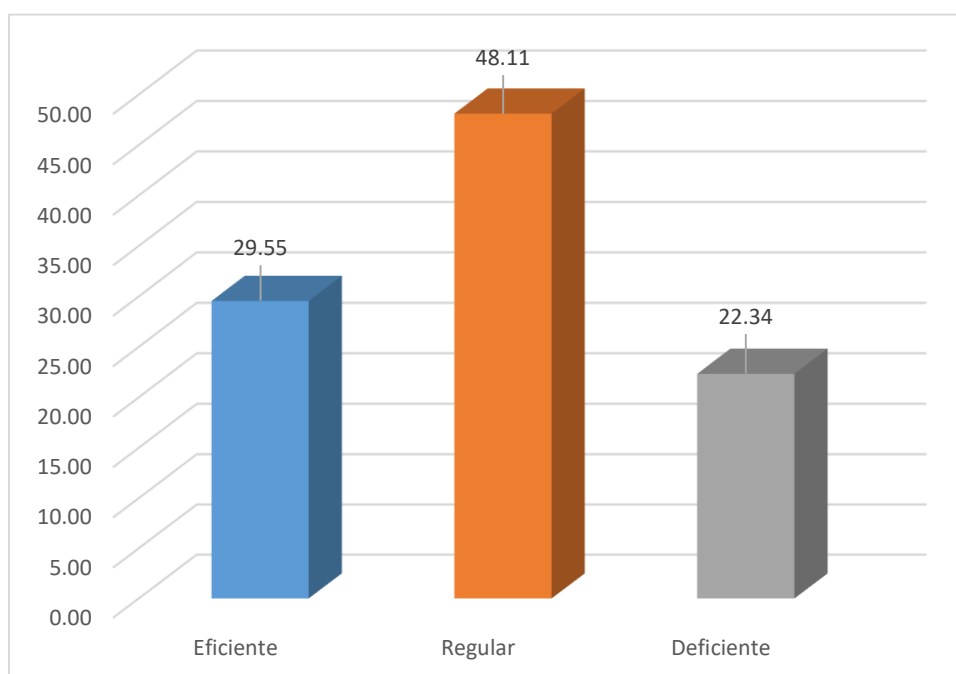
*Figura 4: Datos según la dimensión dirección*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 29.21% de los usuarios perciben una dirección en un nivel eficiente, el 47.77% perciben un nivel regular y un 23.02% un nivel deficiente.

Tabla 10

*Distribución de datos según la dimensión control*

Control	x	%
Eficiente	86	29,55
Regular	140	48,11
Deficiente	65	22,34
Total	291	100,00



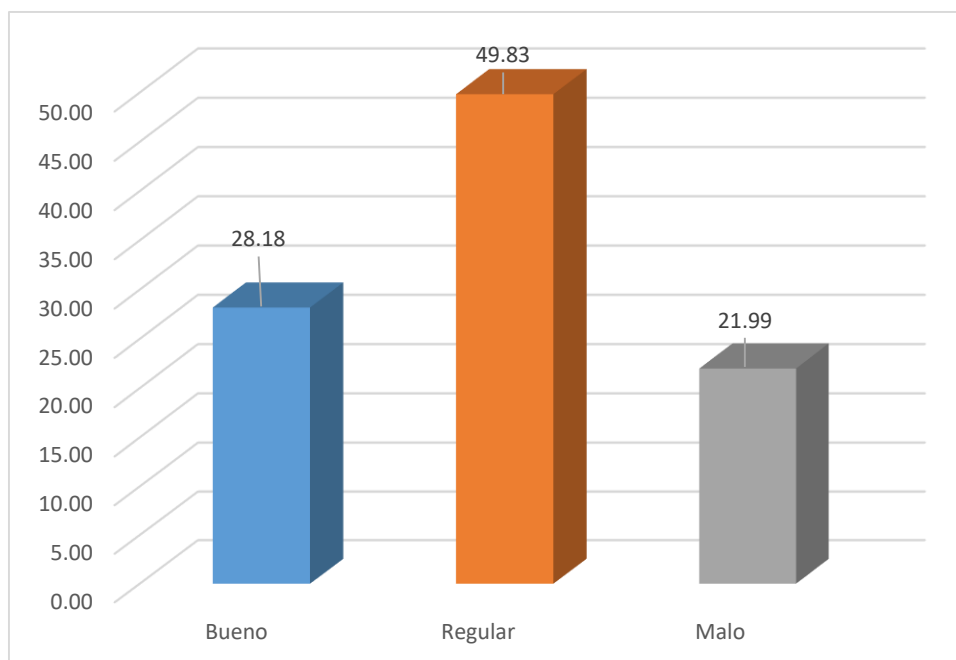
*Figura 5: Datos según la dimensión control*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 29.55% de los usuarios perciben un control en un nivel eficiente, el 48.11% perciben un nivel regular y un 22.34% un nivel deficiente.

Tabla 11

*Distribución de datos según la variable satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	x	%
Bueno	82	28,18
Regular	145	49,83
Malo	64	21,99
Total	291	100,00



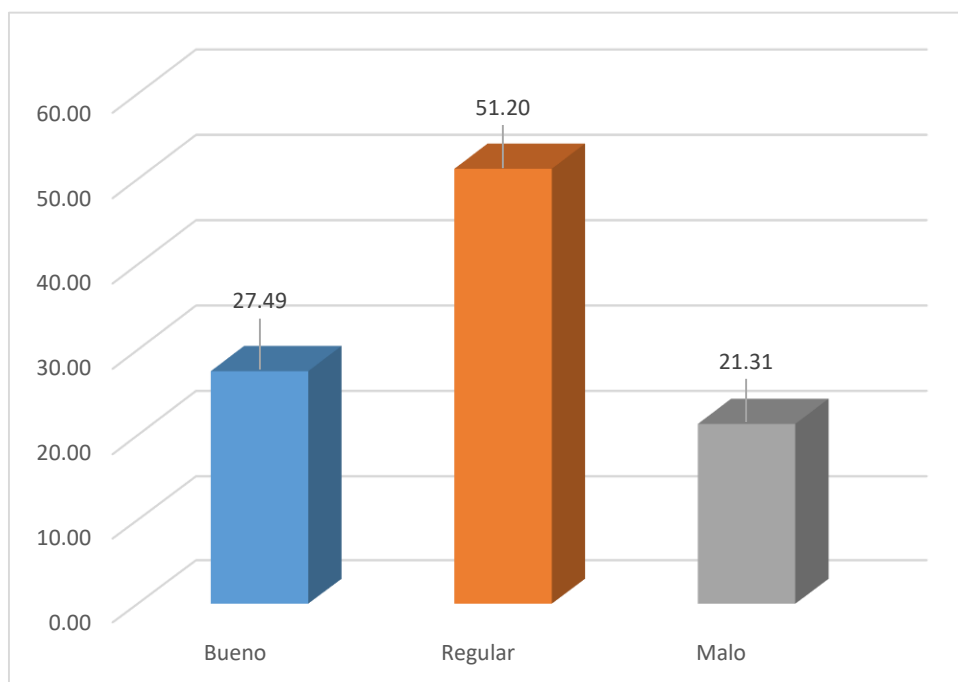
*Figura 6: Datos según la variable satisfacción del usuario*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 28.18 % de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo.

Tabla 12

*Distribución de datos según la dimensión confiabilidad*

Confiabilidad	x	%
Bueno	80	27,49
Regular	149	51,20
Malo	62	21,31
Total	291	100,00



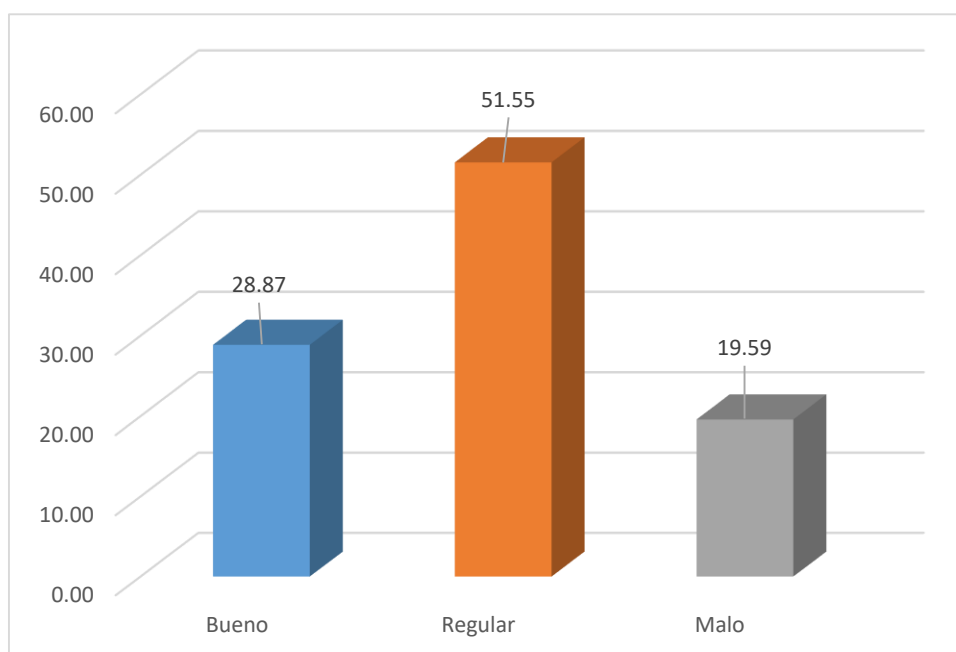
*Figura 7: Datos según la dimensión confiabilidad*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 27.49% de los usuarios presentan una satisfacción en la dimensión confiabilidad en un nivel bueno, el 51.20% presentan un nivel regular y un 21.31% un nivel malo.

Tabla 13

*Distribución de datos según la dimensión validez*

Validez	x	%
Bueno	84	28,87
Regular	150	51,55
Malo	57	19,59
Total	291	100,00



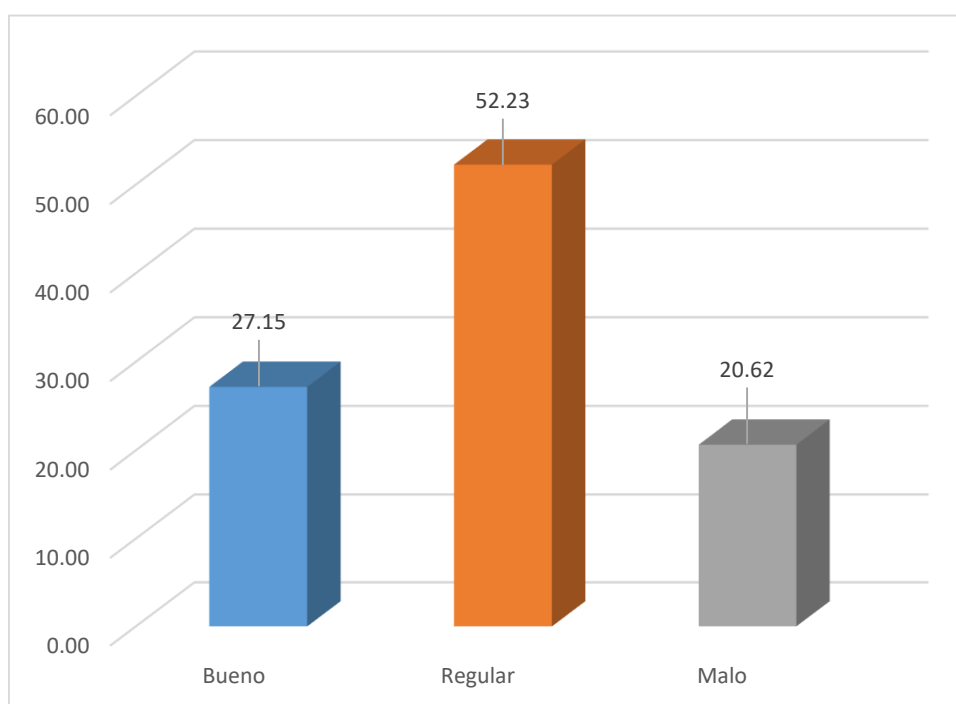
*Figura 8: Datos según la dimensión validez*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 28.87% de los usuarios presentan una satisfacción en la dimensión validez en un nivel bueno, el 51.55% presentan un nivel regular y un 19.59% un nivel malo.

Tabla 14

*Distribución de datos según la dimensión lealtad*

Lealtad	x	%
Bueno	79	27,15
Regular	152	52,23
Malo	60	20,62
Total	291	100,00



*Figura 9: Datos según la dimensión lealtad*

Interpretación: Según los datos obtenidos el 27.15% de los usuarios presentan una satisfacción en la dimensión lealtad en un nivel bueno, el 52.23% presentan un nivel regular y un 20.62% un nivel malo.



### 3.2. Contrastación de las hipótesis

#### 3.2.1 Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

Tabla 15

*Prueba de correlación según Spearman entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario*

				Gestión defensor público penal	Satisfacción
Rho	de Gestión	defensor	Coeficiente	de	
Spearman	público penal		correlación	1,000	,615*
			Sig. (bilateral)	.	,001
			N	291	291
	Satisfacción		Coeficiente	de	
			correlación	,615*	1,000
			Sig. (bilateral)	,001	.
			N	291	291

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 15, la variable gestión del defensor público penal está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.615 representado este resultado como moderado

con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### 3.2.2 Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

H0: No existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

Tabla 16

*Prueba de correlación según Spearman entre la planeación y la satisfacción del usuario*

			Planeación	Satisfacción
Rho Spearman	de Planeación	Coeficiente de correlación	de 1,000	,662*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	291	291
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	de ,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	291	291

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16, la dimensión planeación está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.662 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### 3.2.3 Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

H0: No existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

Tabla 17

*Prueba de correlación según Spearman entre la organización y la satisfacción del usuario*

		Organización		Satisfacción	
Rho Spearman	de	Coeficiente de correlación	de	Coeficiente de correlación	de
	Organización		1,000		,592
		Sig. (bilateral)	.		,001
		N	291		291
	Satisfacción		,592		1,000
		Sig. (bilateral)	,001		.
		N	291		291

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17, la dimensión organización está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.592 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### 3.2.4 Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

H0: No existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

Tabla 18

*Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la satisfacción del usuario*

			Dirección	Satisfacción
Rho Spearman	de Dirección	Coeficiente	de	
		correlación	1,000	,507
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Satisfacción	N	291	291
		Coeficiente	de	
		correlación	,507	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	291	291

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18, la dimensión dirección está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.507 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### 3.2.5 Hipótesis específica 4

Ha Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

H0: No existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

Tabla 19

*Prueba de correlación según Spearman entre el control y la satisfacción del usuario*

			Control	Satisfacción
Rho Spearman	de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,552
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	291	291
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,552	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	291	291

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19, la dimensión control está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.552 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

## **IV. Discusión**

En cuanto a la hipótesis general la gestión del defensor público penal está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.615 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01, aceptándose la hipótesis de la presente investigación, tomando en cuenta los resultados descriptivos en la cual el 30.58 % de los usuarios perciben una gestión del defensor público penal en un nivel eficiente, el 46.39% perciben un nivel regular y un 23.02% un nivel deficiente. Por otro lado el 28.18 % de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo.

En la revisión de investigaciones como la que realizaron De La Rosa S., Arregoces A. (2015) en su tesis “Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para la empresa Buzca S.A.” de la Universidad de Cartagena, Colombia, logró identificar qué se debe hacer, para obtener ventaja competitiva respecto a la calidad de servicio en los trabajadores de la empresa de eventos Play Perú BTL. Aplicar el programa en otras empresas para que logren aumentar la calidad de servicio en los trabajadores de sus organizaciones. Se obtuvo en cuanto a la satisfacción que el 53% se considera satisfecho, frente a un 47% insatisfecho.. Estos resultados son similares a los obtenidos según se evidencia en la tabla 6.

Según la Ley\_29360, el defensor público penal actúa a favor de los intereses del usuario, cumpliendo y exigiendo el cumplimiento, en todo momento, de la Constitución Política del Perú y los tratados internacionales, especialmente los

referidos a la protección de los derechos humanos. Deben, además, desempeñar su labor de manera eficaz, permanente, continua y técnica. De acuerdo a los resultados de la investigación, el 30.58% considera que la gestión del defensor público penal es eficiente, un 46.39% lo califica de regular y sólo el 23.02% considera que es deficiente. Podemos afirmar entonces que la mayoría considera que la gestión del defensor público penal está a favor de los usuarios y sus intereses, en estricto cumplimiento de las normas legales.

Con respecto a la satisfacción de los usuarios el autor Álvarez (2012) en la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas” Venezuela. Según los resultados se concluyó en primer lugar se determinó el índice de la calidad del servicio el cual presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los usuarios son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado. Existiendo una similitud con el presente trabajo, y sirviendo como aporte teórico para la presente investigación.

Estos resultados según Hernández (2011) la satisfacción de los usuarios es una percepción del usuario sobre sus necesidades el cumplimiento de sus necesidades o aquel deseo de información esperado. Este estado siempre es una



construcción de la evaluación del servicio comparando el objetivo esperado y la expectativa como el resultado.

En cuanto a la dimensión satisfacción, la tesis de Espinoza y Martínez (2015) en cuanto a la satisfacción el 50% respondieron a regular, el 30% responde a bueno, el 10% responde a excelente, el 5% responde a malo y el 5% responde a pésimo. Estos resultados son similares a los obtenidos en la tabla 11: Según los datos obtenidos el 28.18 % de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo. Estos valores corresponden a los obtenidos después de aplicarse en el caso de la tesis de Espinoza y Martínez (2015) un programa de calidad, y en la presente tesis los procesos de gestión del defensor público penal.

## **V. Conclusiones**

## **Conclusiones**

### **Primera:**

Según los resultados obtenidos se concluye que la variable gestión del defensor público penal está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.615 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

### **Segunda:**

Según los resultados obtenidos se concluye que la dimensión planeación está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.662 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

### **Tercera:**

Según los resultados obtenidos se concluye que la dimensión organización está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.592 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

### **Cuarta:**

Según los resultados obtenidos se concluye que la dimensión dirección está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según

la correlación de Spearman de 0.507 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

**Quinta:**

Según los resultados obtenidos se concluye que la dimensión control está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.552 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

## **VI. Recomendaciones**

## **Recomendaciones**

### **Primera:**

A los encargados del Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte, tomar en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que la gestión del defensor público penal está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios, elaborando lineamientos para el desarrollo del proceso en función a la calidad del servicio brindado.

### **Segunda:**

Se recomienda realizar un diagnóstico situacional de la gestión del defensor público penal y la satisfacción de los usuarios del penal, posteriormente elaborar un plan estratégico, contando con la participación de los defensores públicos, y de esta manera alcanzar los objetivos y metas trazadas.

### **Tercera:**

Diseñar una adecuada organización en los procesos de la gestión del defensor público penal, para lograr una estructura organizada haciendo uso del manual de procedimientos, y de esta manera cumplir con los objetivos planteados en el Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte.

### **Cuarta:**

A la dirección encargada en el Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte, realizar un control interno para analizar o inspeccionar los posibles problemas presentes, de tal manera se brinde una

adecuada gestión del defensor público penal y un buen nivel de satisfacción por parte de los usuarios en la cual se sientan seguros en la atención ofrecida.

## **VII. Referencias bibliográficas**



Álvarez, G. (2012) *Satisfacción de los usuarios y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* . (Tesis de Magister en Sistemas de Calidad). Universidad Católica Andrés Bello Caracas. Venezuela. Recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>

Amador, J. (2008) *Proceso Administrativo*, Recuperado de:

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/).

Anzola, S. (2002) *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw – Hill Interamericana.

Baechle, T., Earle, R. (2007) *Principios del entrenamiento de la fuerza y del acondicionamiento físico*. Ed. Médica Panamericana, 2007 - 656 pages.

Barcos, J. (2012) *Conociendo a la Administración, a las organizaciones y a la administración de organizaciones*. En *Qué es administración?* Buenos Aires: Macchi, 2012.

Brooks, F. (1995) *Internal service quality*. Internacional: Bradford

Celestino, A. (2012). *La satisfacción del cliente interno, su aplicación en organizaciones de actividad física*.

Chalco S. (2015) *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.* (Tesis de Maestría) Universidad Ricardo Palma. Lima. Recuperado de:

[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1113/3/chalco\\_se.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1113/3/chalco_se.pdf)

Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*,. México: Mc Graw-Hill,p. 15.

Comité Internacional de la Cruz Roja (2018) *Medidas para reducir hacinamiento y mejoras en el sistema carcelario*. Lima. Recuperado de <https://www.icrc.org/es/document/peru-autoridades-debaten-medidas-reducir-hacinamiento-mejorar-sistema-carcelario>

Congreso de la República. (2009) *Decreto Supremo N. 013-2009-JUS*. Perú.

Daft, R. (2004) *Administración* . Editor Cengage learning editores .

De La Rosa S.,Arregoces A. (2015) *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para la empresa Buzca S.A.* (Tesis) Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>

Espinoza M., Martínez A. (2015) *Programa de calidad de servicio para obtener ventaja competitiva en la empresa de eventos Play Perú BTL Lurín-2014*. (Tesis de Administración) Universidad Autónoma del Perú. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/138/1/ESPINOZA-MARTINEZ.pdf>

Gobierno de España. (2006) *Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad* . según Norma UNE-EN 13816 en empresas de transporte de viajeros por carretera.

Gonzales, C. (2006) *Lealtad*. Perú. Recuperado de <https://masones.blogia.com/2006/101401-la-lealtad..php>

- Gremler, D., & Brown, S. (1996) *Service loyalty: its nature, importance and implications, QUIS 5-Advancing Service Quality: A Global Perspective*.
- Guzmán, C. (2006) *Factores de satisfacción e insatisfacción en la Banca por internet*. Chile.
- Hernández, P. (2011) *La importancia de la satisfacción del usuario*. España.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.) McGraw Hill.
- Hurtado, D. (2008) *Principios de Administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- IAT. (2007) *Validez de un instrumento*. España: Instituto Andaluz de Tecnología.
- Instituto Nacional Penitenciario. *Informe Estadístico Penitenciario 2018*. Lima. Publicado en febrero 2018. Recuperado de <https://www.inpe.gob.pe/documentos/estad%C3%ADstica/2018/657-febrero2018/file.html>
- Johnson, M. D., Anderson, E. W., & Fornell, C. (1995). *Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework* [Electronic version]. Journal of Consumer Research.
- Koontz, O'Donnell. (2000) *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México: Litográfica Ingramex S.A.
- Ley 29360. (2009) *Ley del servicio de defensa pública*. Perú: Sistema Peruano de Información Jurídica, el Peruano.
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995): *The Nature of Customer Relationships in Services*, Advances in Service Marketing and Management.

- López, P., & Mariño, A. (2010) *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones*. Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia.
- Louffat, E. (2012) *Administración : fundamentos del proceso administrativo*. (3a. ed). Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- ONU. (2005) *Manual de Defensoría Penal Pública para América Latina y el Caribe*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1994) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*,. Retrieved from Business Source Complete database.
- Pelaes, O. (2010) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis doctoral en administración). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- Pérez, C. (2010) *Evaluación del desempeño en el sector público*. *Ilustre Colegio de abogados de Lima*. (Artículo). Lima: Recuperado de: <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.
- Robins, S., Coulter, M. (2005) *La administración*. Mexico: Editorial Pearson Octava Edicion.
- Ruiz, J. (1995) *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa*. Caracas: Editorial Panapo.
- Vallejos, J., Hernández, T. (2008) *El clima organizacional como factor de la satisfacción laboral en la oficina general de administración de producción*. Perú. [Monografía en Internet]. Perú. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos82/clima-organizacional-ministerio->

[produccion/clima-organizacional-ministerio-  
produccion2.shtml#ixzz368dbmgJd](#)

Veintimilla, M. (2006) *Principios básicos de gestión empresarial*.

Velásquez, E. (2010) *Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. (Tesis doctoral) Universidad Nacional de Itapua. Paraguay.

Zavala, O. (2014) *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis para optar grado de maestro en Administración). México. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

Zeithaml, V., Bitner, J. (2002) *Marketing de servicio: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México. (2da Edición). Editorial, Mac Graw-Hill Interamericana.

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016

**Autor:** Navarro MENDÍVIL, Julio Raúl

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<b>Problema general:</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?  <b>Problemas específicos:</b>  Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?  <b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?  <b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?  <b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.  <b>Objetivos específicos:</b>  <b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.  <b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.  <b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.  <b>Objetivo específico 4</b> Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.	<b>Hipótesis general:</b>  Existe una relación significativa entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.  <b>Hipótesis específicas:</b>  <b>Hipótesis específica 1</b> Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.  <b>Hipótesis específica 2</b> Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.  <b>Hipótesis específica 3</b> Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.  <b>Hipótesis específica 4</b> Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.	<b>Variable 1: Gestión del defensor público penal</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles rangos</b>
			<b>Planeación</b>	Ordenamiento	1 - 7	Eficiente (110-150) Regular (70-109) Deficiente (30-69)
				Información		
				Análisis		
				Políticas		
			<b>Organización</b>	Innovación	8 - 14	
				Valores		
				Estructura		
				Recursos		
			<b>Dirección</b>	Procesos	15 - 22	
				Tecnología		
				Toma de decisiones		
				Liderazgo		
			<b>Control</b>	Resolución de conflictos	23 - 30	
				Guía		
				Normas		
				Monitoreo		
	Supervisión					
	Registros					
	Resultados					

		<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>			
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles rangos</b>
		<b>Confiabilidad</b>	Cumplimiento del servicio promedio Seguridad del cumplimiento de atención.	1-10	Bueno (110-150) Regular (70-109) Malo (30-69)
		<b>Validez</b>	Atención correcta. Eficacia.	11-20	
		<b>Lealtad</b>	Compromiso del usuario. Participación activa	21-30	
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>		
<p><b>TIPO:</b> Por la finalidad que persigue la investigación es de tipo básica, puesto que contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño que se seguirá dada la naturaleza de las variables responde a un diseño no experimental, descriptivo-correlacional porque se recolectará datos en un solo momento con el propósito de determinar la correlación entre variables para desarrollar la investigación.</p> <p><b>Método:</b> Cuantitativo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población en estudio está conformada por 1200 usuarios del Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte.</p> <p><b>Tipo de muestra:</b> Muestreo probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 291 usuarios del área penal del Servicio de Defensa Pública de Lima Norte.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión del defensor público penal</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario            Autor: Navarro Mendivil, Julio Raúl            Año: 2015            Monitoreo:            Ámbito de Aplicación: Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario            Autor: Navarro Mendivil, Julio Raúl</p>	<p><b>Descriptiva:</b>  Se describió las variables gestión del defensor público penal y satisfacción del usuario</p> <p><b>Inferencial:</b> Se trabajó con el programa IBM SPSS 22.0, para la prueba de hipótesis se aplicó la correlación de Spearman , según la prueba de normalidad</p>		



---

Año: 2015  
Monitoreo:  
Ámbito de Aplicación: Área de  
Defensa Penal del Servicio de  
Defensa Pública del distrito  
judicial de Lima Norte Forma de  
Administración:

---

## **Anexo 2: Fichas Técnicas de las variables**

### **Ficha técnica de la variable gestión del defensor público penal**

Autor	: Julio Raúl Navarro Mendivil
Objetivo	: Determinar el nivel de la Gestión del defensor
Administración	: Individual
Tiempo	: 35 minutos
Estructura	: 30 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 30 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la gestión del defensor público, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (110-150), regular (70-109) y deficiente (30 al 69).

**Ficha técnica de la variable satisfacción del usuario**

Autora	: Julio Raúl Navarro Mendivil
Objetivo	: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario
Administración	: Individual
Tiempo	: 35 minutos
Estructura	: 30 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 30 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la satisfacción del usuario, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (110-150), regular (70-109) y deficiente (30 al 69).

### Anexo 3: Instrumentos

#### Cuestionario de gestión del defensor público penal

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Gestión del defensor público penal.

#### Instrucciones

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

#### Escala valorativa

Código	Categoría	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La Planeación	1	2	3	4	5
1 Demuestra innovación continua en sus procesos con el fin de lograr sus objetivos					
2 Resuelve quejas de los usuarios oportunamente según la normativa de la institución					
3 Brinda la información necesaria para resolver sus problemas					
4 Cuenta con las herramientas necesarias en su atención					
5 Ejerce la defensa de manera técnica, idónea y oportuna					
6 Permanentemente son capacitados para ejercer sus funciones					

- 
- 7 Existe un correcto desarrollo de las funciones del defensor público penal

### **La Organización**

- 8 Realiza su labor profesional de una manera ética y moral
- 9 Brinda a los reos infractores la asesoría del caso
- 10 Mantiene reserva o el secreto profesional en los casos
- 11 Verifica la situación socioeconómica de los infractores
- 12 Respeta la decisión de los reos en cárcel en casos que dependa de su voluntad
- 13 Orienta a los reos libres en el ejercicio de su defensa material
- 14 Ejecuta las políticas de gestión para la prestación del servicio de Defensa Pública Penal

### **La Dirección**

- 15 La institución es eficaz en la toma de decisiones.
- 16 La institución hay una notoria presencia de los líderes.
- 17 La institución cumple con la normatividad según lo que la ley establece
- 18 Proyecta una imagen de satisfacción en lo que hace
- 19 Respeta las reglas del servicio
- 20 Tienen la capacidad de resolución de conflictos
- 21 Cuenta con el personal especializado de apoyo para el desempeño de sus funciones
- 22 Ejerce una buena comunicación con los reos en cárcel

### **Control**

- 23 Hace un seguimiento con respecto a su caso
- 24 Supervisa a los trabajadores que le brindan el servicio
- 25 Toma en cuenta las sugerencias planteadas por los reos libres y/o infractores
- 26 Realiza un control con respecto a los horarios de atención
- 27 Está en constante comunicación y preocupación sobre su caso
- 28 Atiende de modo responsable, respetuoso y dedicado ante el servicio requerido
- 29 Respeta los tiempos establecidos para su atención
- 30 La información brindada es segura y oportuna
-

## Instrumento

### Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la satisfacción de los usuarios.

#### Instrucciones

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

#### Escala valorativa

Código	Categoría	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Ítems	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
<b>Confiabilidad</b>					
1	La información que le brindan es clara y precisa				
2	Se le ofrece una solución eficiente a su problema				
3	Los trabajadores muestran honestidad en el servicio				
4	Las soluciones que le brinda la institución le dan una seguridad sobre sus problemas				
5	Los defensores públicos tienen una capacidad de respuesta eficaz				
6	La solución que le brinda el Defensor Público Penal es la más adecuada				
7	La información que se le brinda es la que solicito				

- 
- 8 La institución de defensa pública le genera confianza
  - 9 Acudiría de nuevo a la institución por otro caso que le sucediera
  - 10 Los defensores públicos son personas integra y honestas.

**Validez**

- 11 El Defensor Público Penal le brinda la información verdadera del posible resultado sobre su caso
- 12 El Defensor Público Penal interpreta de una manera eficiente su caso
- 13 La documentación que le piden es la necesaria
- 14 Los procedimientos en el servicio son los adecuados
- 15 El tiempo en el que se le brinda el servicio es el correcto
- 16 La cantidad de trabajadores que brindan el servicio es la suficiente
- 17 Los defensores públicos se preocupan por la culminación de sus problemas
- 18 El trabajador de la institución le proyecta la profesionalidad que requiere su puesto
- 19 El servicio que le brinda es tan eficiente con cualquier entidad privada
- 20 El Defensor Público Penal que lo atendió es honesto

**Lealtad**

- 21 Recomendaría el servicio que se le ha brindado a otras personas
  - 22 Existe una difusión con los servicios que brinda la institución
  - 23 Las expectativas que usted tiene son cubiertas por el servicio
  - 24 Las sugerencias que usted brinda al servicio son tomadas en cuenta
  - 25 Todos los usuarios reciben el mismo trato en el servicio
  - 26 El servicio que se le ha brindado a considerado sus derechos
  - 27 La institución defiende los derechos de los reos libres y/o en cárcel
  - 28 Se respeta los cronogramas de citas
  - 29 La institución cumplió con las expectativas que usted tenía
  - 30 El trato que se le da a su caso es lo más humanitario posible
-

## Anexo 4: Base de datos

	Gestión del defensor público penal	Planeación	Organización	Dirección	Control	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Confiabilidad	Validez	Lealtad
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	3	4	4	3
6	4	3	5	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5
8	4	3	4	4	4	4	4	4	3
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	3	4	4	4	4	4
12	4	3	4	3	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	5	4	5	4	4
14	4	4	4	3	4	5	5	5	5
15	4	3	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	5	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	3	4	4	5	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	3	4	4	4	5	4
22	4	4	4	4	3	4	4	4	3
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4



---

24	3	3	4	3	4	4	4	3	4
25	3	3	4	3	4	4	4	3	4
26	3	3	4	3	3	4	4	4	3
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	3	3	4	3	4	4	3	4	4
29	3	3	4	3	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	3	3	4	3	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	5	3	4	4	3
36	4	3	5	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	5	5	5	5
38	4	3	4	4	4	4	4	4	3
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	3	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	5	4	5	4	4
44	4	4	4	3	4	5	5	5	5
45	4	3	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	5	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	3	4	4	5	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	3	4	4	4	5	4
52	4	4	4	4	3	4	4	4	3
53	4	4	4	3	4	4	4	3	4

---

---

54	3	3	4	3	4	4	4	3	4
55	3	3	4	3	4	4	4	3	4
56	3	3	4	3	3	4	4	4	3
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	3	4	3	4	4	3	4	4
59	3	3	4	3	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	3	3	4	3	3	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	5	3	4	4	3
66	4	3	5	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	5	5	5	5
68	4	3	4	4	4	4	4	4	3
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	3	4	4	4	4	4
72	4	3	4	3	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	5	4	5	4	4
74	4	4	4	3	4	5	5	5	5
75	4	3	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	5	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	3	4	4	5	4	4
78	4	4	3	4	4	4	4	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	3	4	4	4	5	4
82	4	4	4	4	3	4	4	4	3
83	4	4	4	3	4	4	4	3	4

---

---

84	3	3	4	3	4	4	4	3	4
85	3	3	4	3	4	4	4	3	4
86	3	3	4	3	3	4	4	4	3
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	3	3	4	3	4	4	3	4	4
89	3	3	4	3	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	3	3	4	3	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	5	3	4	4	3
96	4	3	5	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	5	5	5	5
98	4	3	4	4	4	4	4	4	3
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	3	4	4	4	4	4
102	4	3	4	3	4	4	4	4	3
103	4	4	4	4	5	4	5	4	4
104	4	4	4	3	4	5	5	5	5
105	4	3	4	4	4	4	4	4	3
106	4	4	5	4	4	4	4	3	4
107	4	4	4	3	4	4	5	4	4
108	4	4	3	4	4	4	4	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	4	3	4	4	4	5	4
112	4	4	4	4	3	4	4	4	3
113	4	4	4	3	4	4	4	3	4

---

---

114	3	3	4	3	4	4	4	3	4
115	3	3	4	3	4	4	4	3	4
116	3	3	4	3	3	4	4	4	3
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118	3	3	4	3	4	4	3	4	4
119	3	3	4	3	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122	3	3	4	3	3	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	3	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	5	3	4	4	3
126	4	3	5	3	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	5	5	5	5
128	4	3	4	4	4	4	4	4	3
129	4	3	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	3	4	3	4	4	4	4	4
132	4	3	4	3	4	4	4	4	3
133	4	4	4	4	5	4	5	4	4
134	4	4	4	3	4	5	5	5	5
135	4	3	4	4	4	4	4	4	3
136	4	4	5	4	4	4	4	3	4
137	4	4	4	3	4	4	5	4	4
138	4	4	3	4	4	4	4	3	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	3	4	3	4	4	4	5	4
142	4	4	4	4	3	4	4	4	3
143	4	4	4	3	4	4	4	3	4

---

---

144	3	3	4	3	4	4	4	3	4
145	3	3	4	3	4	4	4	3	4
146	3	3	4	3	3	4	4	4	3
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	3	3	4	3	4	4	3	4	4
149	3	3	4	3	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3
152	3	3	4	3	3	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	5	3	4	4	3
156	4	3	5	3	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	5	5	5	5
158	4	3	4	4	4	4	4	4	3
159	4	3	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	3	4	3	4	4	4	4	4
162	4	3	4	3	4	4	4	4	3
163	4	4	4	4	5	4	5	4	4
164	4	4	4	3	4	5	5	5	5
165	4	3	4	4	4	4	4	4	3
166	4	4	5	4	4	4	4	3	4
167	4	4	4	3	4	4	5	4	4
168	4	4	3	4	4	4	4	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	3	4	3	4	4	4	5	4
172	4	4	4	4	3	4	4	4	3
173	4	4	4	3	4	4	4	3	4

---

---

174	3	3	4	3	4	4	4	3	4
175	3	3	4	3	4	4	4	3	4
176	3	3	4	3	3	4	4	4	3
177	4	4	4	3	4	4	4	4	4
178	3	3	4	3	4	4	3	4	4
179	3	3	4	3	4	4	4	4	4
180	3	3	3	3	3	4	4	4	4
181	4	4	4	4	5	4	4	4	3
182	4	4	4	3	4	4	4	4	4
183	4	3	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	5	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	3	4	3	4	4	3
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	5	5	5	5
188	4	4	4	4	4	4	4	4	3
189	4	3	4	3	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	3	4	4	4	4
191	4	4	4	3	4	4	4	4	4
192	3	3	4	3	4	4	4	4	3
193	3	3	4	3	4	4	5	4	4
194	3	3	4	3	3	5	5	5	5
195	4	4	4	3	4	4	4	4	3
196	3	3	4	3	4	4	4	3	4
197	3	3	4	3	4	4	5	4	4
198	3	3	3	3	3	4	4	3	4
199	4	4	4	4	5	4	4	4	4
200	4	4	4	3	4	4	4	4	4
201	4	3	4	4	4	4	4	5	4
202	4	4	5	4	4	4	4	4	3
203	4	4	4	3	4	4	4	3	4

---

---

204	4	4	3	4	4	4	4	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	3
207	4	3	4	3	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	3	4	3	4	4
209	4	4	4	3	4	4	4	4	4
210	3	3	4	3	4	4	4	4	4
211	3	3	4	3	4	4	4	4	3
212	3	3	4	3	3	4	4	4	4
213	4	4	4	3	4	4	4	4	4
214	3	3	4	3	4	4	4	4	4
215	3	3	4	3	4	3	4	4	3
216	3	3	3	3	3	4	4	4	4
217	4	4	4	4	5	5	5	5	5
218	4	4	4	3	4	4	4	4	3
219	4	3	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	5	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	4	4	4	4	3
223	4	4	4	4	4	4	5	4	4
224	4	4	4	4	4	5	5	5	5
225	4	3	4	3	4	4	4	4	3
226	4	4	4	4	3	4	4	3	4
227	4	4	4	3	4	4	5	4	4
228	3	3	4	3	4	4	4	3	4
229	3	3	4	3	4	4	4	4	4
230	3	3	4	3	3	4	4	4	4
231	4	4	4	3	4	4	4	5	4
232	3	3	4	3	4	4	4	4	3
233	3	3	4	3	4	4	4	3	4

---

---

234	3	3	3	3	3	4	4	3	4
235	4	4	4	4	5	4	4	3	4
236	4	4	4	3	4	4	4	4	3
237	4	3	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	5	4	4	4	3	4	4
239	4	4	4	3	4	4	4	4	4
240	4	4	3	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	5	5	5	5
243	4	3	4	3	4	4	4	4	3
244	4	4	4	4	3	4	4	4	4
245	4	4	4	3	4	4	4	4	4
246	3	3	4	3	4	4	4	4	4
247	3	3	4	3	4	4	4	4	3
248	3	3	4	3	3	4	5	4	4
249	4	4	4	3	4	5	5	5	5
250	3	3	4	3	4	4	4	4	3
251	3	3	4	3	4	4	4	3	4
252	3	3	3	3	3	4	5	4	4
253	4	4	4	4	5	4	4	3	4
254	4	4	4	3	4	4	4	4	4
255	4	3	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	5	4	4	4	4	5	4
257	4	4	4	3	4	4	4	4	3
258	4	4	3	4	4	4	4	3	4
259	4	4	4	4	4	4	4	3	4
260	4	4	4	4	4	4	4	3	4
261	4	3	4	3	4	4	4	4	3
262	4	4	4	4	3	4	4	4	4
263	4	4	4	3	4	4	3	4	4

---



264	3	3	4	3	4	4	4	4	4
265	3	3	4	3	4	4	4	4	4
266	3	3	4	3	3	4	4	4	3
267	4	4	4	3	4	4	4	4	4
268	3	3	4	3	4	4	4	4	4
269	3	3	4	3	4	4	4	4	4
270	3	3	3	3	3	3	4	4	3
271	4	4	4	4	5	4	4	4	4
272	4	4	4	3	4	5	5	5	5
273	4	4	4	4	5	4	4	4	3
274	4	4	4	3	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	5	4	4	4	4
276	4	4	4	3	4	4	4	4	4
277	3	3	4	3	3	4	4	4	3
278	3	4	5	3	1	4	5	4	4
279	3	4	4	3	2	5	5	5	5
280	3	4	3	2	3	4	4	4	3
281	3	2	3	2	3	4	4	3	4
282	3	4	3	3	3	4	5	4	4
283	3	3	2	3	3	4	4	3	4
284	3	3	3	3	3	4	4	4	4
285	3	2	3	3	4	4	4	4	4
286	3	2	3	3	4	4	4	5	4
287	3	2	2	3	3	4	4	4	3
288	3	3	3	3	3	3	3	3	4
289	3	3	3	3	3	4	4	3	4
290	2	2	2	3	2	4	4	3	4
291	2	2	2	3	2	3	2	4	3

## Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

### Variable: Gestión del defensor público penal

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	291	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	291	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	30

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	105,28	71,651	,312	,807
ITEM02	104,95	73,770	,190	,812
ITEM03	105,93	72,984	,323	,806
ITEM04	105,91	71,362	,497	,801
ITEM05	105,17	71,761	,340	,806
ITEM06	104,96	71,398	,278	,810
ITEM07	105,32	72,495	,336	,806
ITEM08	105,14	70,947	,361	,805
ITEM09	105,08	71,324	,341	,806
ITEM10	105,03	71,316	,390	,804
ITEM11	104,60	78,807	-,170	,824
ITEM12	105,00	70,397	,413	,802
ITEM13	105,18	72,269	,483	,802
ITEM14	105,33	73,883	,261	,809
ITEM15	105,80	74,797	,284	,808
ITEM16	105,30	73,416	,226	,810
ITEM17	105,78	74,298	,276	,808
ITEM18	105,76	73,502	,354	,806
ITEM19	105,85	74,674	,218	,810
ITEM20	106,15	73,988	,183	,812
ITEM21	105,15	71,832	,359	,805
ITEM22	105,20	72,351	,338	,806
ITEM23	105,18	71,869	,460	,802
ITEM24	105,00	72,290	,291	,808
ITEM25	104,67	75,084	,123	,814
ITEM26	105,51	73,361	,382	,805
ITEM27	105,13	73,068	,357	,806
ITEM28	105,27	69,659	,467	,800
ITEM29	105,11	68,211	,546	,796
ITEM30	105,29	69,958	,557	,797

**Variable: Satisfacción****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	291	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	291	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	30

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	110,10	107,656	,481	,805
ITEM02	110,13	115,456	-,082	,823
ITEM03	110,45	110,986	,098	,820
ITEM04	109,75	114,885	-,046	,820
ITEM05	109,85	115,386	-,080	,820
ITEM06	110,00	109,786	,249	,812
ITEM07	110,20	105,990	,649	,801
ITEM08	110,21	106,106	,469	,804
ITEM09	110,28	106,251	,323	,809
ITEM10	110,54	104,504	,475	,803
ITEM11	110,10	106,824	,502	,804
ITEM12	110,37	106,490	,331	,809
ITEM13	110,34	105,403	,372	,807
ITEM14	110,48	107,340	,255	,813
ITEM15	110,21	107,746	,509	,805
ITEM16	110,37	106,718	,566	,803
ITEM17	110,41	109,504	,196	,815
ITEM18	110,21	107,483	,315	,809
ITEM19	110,20	106,086	,476	,804
ITEM20	110,74	102,237	,556	,799
ITEM21	110,14	112,425	,124	,815
ITEM22	110,37	106,621	,339	,808
ITEM23	109,74	110,138	,221	,813
ITEM24	110,27	108,907	,140	,821
ITEM25	110,74	101,932	,570	,798
ITEM26	110,70	104,665	,572	,800
ITEM27	110,21	107,483	,315	,809
ITEM28	110,20	106,086	,476	,804
ITEM29	110,74	102,237	,556	,799
ITEM30	110,14	112,425	,124	,815

## Anexo 6: Validez del instrumento por juicio de expertos

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Gestión del defensor público penal

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: LA PLANEACIÓN</b>								
1	Demuestra innovación continua en sus procesos con el fin de lograr sus objetivos	X		X		X		
2	Resuelve quejas de los usuarios oportunamente según la normativa de la institución	X		X		X		
3	Brinda la información necesaria para resolver sus problemas	X		X		X		
4	Cuenta con las herramientas necesarias en su atención	X		X		X		
5	Ejerce la defensa de manera técnica, idónea y oportuna	X		X		X		
6	Permanentemente son capacitados para ejercer sus funciones	X		X		X		
7	Existe un correcto desarrollo de las funciones del defensor público penal	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: LA ORGANIZACIÓN</b>								
8	Realiza su labor profesional de una manera ética y moral	X	No	X		X		
9	Brinda a los reos infractores la asesoría del caso	X		X		X		
10	Mantiene reserva o el secreto profesional en los casos	X		X		X		
11	Verifica la situación socioeconómica de los infractores	X		X		X		
12	Respeto la decisión de los reos en cárcel en casos que dependa de su voluntad	X		X		X		
13	Orienta a los reos libres en el ejercicio de su defensa material	X		X		X		
14	Ejecuta las políticas de gestión para la prestación del servicio de Defensa Pública Penal	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: LA DIRECCIÓN</b>								
15	La institución es eficaz en la toma de decisiones	X		X		X	No	
16	La institución hay una notoria presencia de los líderes	X		X		X		
17	La institución cumple con la normatividad según lo que la ley establece	X		X		X		
18	Proyecta una imagen de satisfacción en lo que hace	X		X		X		
19	Respeto las reglas del servicio	X		X		X		
20	Tienen la capacidad de resolución de conflictos	X		X		X		
21	Cuenta con el personal especializado de apoyo para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
22	Ejerce una buena comunicación con los reos en cárcel	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
23	Hace un seguimiento con respecto a su caso	X	No	X	No	X	No	
24	Supervisa a los trabajadores que le brindan el servicio	X		X		X		
25	Toma en cuenta las sugerencias planteadas por los reos libres y/o infractores	X		X		X		

26	Realiza un control con respecto a los horarios de atención	X		X		X		
27	Está en constante comunicación y preocupación sobre su caso	X		X		X		
28	Atiende de modo responsable, respetuoso y dedicado ante el servicio requerido	X		X		X		
29	Respeto los tiempos establecidos para su atención	X		X		X		
30	La información brindada es segura y oportuna	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERGARA CAUSO, ELEN SOLENT DNI: 15728794.

Especialidad del evaluador: METODÓLOGA - Mg. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma manuscrita]*

Firma

15728794

966 465 666.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
	DIMENSIÓN 1: LA PLANEACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Demuestra innovación continua en sus procesos con el fin de lograr sus objetivos	✓		✓		✓		
2	Resuelve quejas de los usuarios oportunamente según la normativa de la institución	✓		✓		✓		
3	Brinda la información necesaria para resolver sus problemas	✓		✓		✓		
4	Cuenta con las herramientas necesarias en su atención	✓		✓		✓		
5	Ejerce la defensa de manera técnica, idónea y oportuna	✓		✓		✓		
6	Permanentemente son capacitados para ejercer sus funciones	✓		✓		✓		
7	Existe un correcto desarrollo de las funciones del defensor público penal	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: LA ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Realiza su labor profesional de una manera ética y moral	✓		✓		✓		
9	Brinda a los reos infractores la asesoría del caso	✓		✓		✓		
10	Mantiene reserva o el secreto profesional en los casos	✓		✓		✓		
11	Verifica la situación socioeconómica de los infractores	✓		✓		✓		
12	Respeto la decisión de los reos en cárcel en casos que dependa de su voluntad	✓		✓		✓		
13	Orienta a los reos libres en el ejercicio de su defensa material	✓		✓		✓		
14	Ejecuta las políticas de gestión para la prestación del servicio de Defensa Pública Penal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: LA DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución es eficaz en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
16	La institución hay una notoria presencia de los líderes.	✓		✓		✓		
17	La institución cumple con la normatividad según lo que la ley establece	✓		✓		✓		
18	Proyecta una imagen de satisfacción en lo que hace	✓		✓		✓		
19	Respeto las reglas del servicio	✓		✓		✓		
20	Tienen la capacidad de resolución de conflictos	✓		✓		✓		
21	Cuenta con el personal especializado de apoyo para el desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
22	Ejerce una buena comunicación con los reos en cárcel	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Hace un seguimiento con respecto a su caso	✓		✓		✓		
24	Supervisa a los trabajadores que le brindan el servicio	✓		✓		✓		
25	Toma en cuenta las sugerencias planteadas por los reos libres y/o infractores	✓		✓		✓		



26	Realiza un control con respecto a los horarios de atención	✓		✓		✓	
27	Está en constante comunicación y preocupación sobre su caso	✓		✓		✓	
28	Atiende de modo responsable, respetuoso y dedicado ante el servicio requerido	✓		✓		✓	
29	Respeto los tiempos establecidos para su atención	✓		✓		✓	
30	La información brindada es segura y oportuna	✓		✓		✓	


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

..19...de...Mayo del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Merillo Flores John DNI: 10720025

Especialidad evaluador: Dr. en Adm. de la educación - Metodólogo

  
Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugeren
	<b>DIMENSIÓN 1: LA PLANEACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Demuestra innovación continua en sus procesos con el fin de lograr sus objetivos	✓		✓		✓		
2	Resuelve quejas de los usuarios oportunamente según la normativa de la institución	✓		✓		✓		
3	Brinda la información necesaria para resolver sus problemas	✓		✓		✓		
4	Cuenta con las herramientas necesarias en su atención	✓		✓		✓		
5	Ejerce la defensa de manera técnica, idónea y oportuna	✓		✓		✓		
6	Permanentemente son capacitados para ejercer sus funciones	✓		✓		✓		
7	Existe un correcto desarrollo de las funciones del defensor público penal	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: LA ORGANIZACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Realiza su labor profesional de una manera ética y moral	✓		✓		✓		
9	Brinda a los reos infractores la asesoría del caso	✓		✓		✓		
10	Mantiene reserva o el secreto profesional en los casos	✓		✓		✓		
11	Verifica la situación socioeconómica de los infractores	✓		✓		✓		
12	Respeto la decisión de los reos en cárcel en casos que dependa de su voluntad	✓		✓		✓		
13	Orienta a los reos libres en el ejercicio de su defensa material	✓		✓		✓		
14	Ejecuta las políticas de gestión para la prestación del servicio de Defensa Pública Penal.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: LA DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución es eficaz en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
16	La institución hay una notoria presencia de los líderes.	✓		✓		✓		
17	La institución cumple con la normatividad según lo que la ley establece	✓		✓		✓		
18	Proyecta una imagen de satisfacción en lo que hace	✓		✓		✓		
19	Respeto las reglas del servicio	✓		✓		✓		
20	Tienen la capacidad de resolución de conflictos	✓		✓		✓		
21	Cuenta con el personal especializado de apoyo para el desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
22	Ejerce una buena comunicación con los reos en cárcel	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Hace un seguimiento con respecto a su caso	✓		✓		✓		
24	Supervisa a los trabajadores que le brindan el servicio	✓		✓		✓		
25	Toma en cuenta las sugerencias planteadas por los reos libres y/o infractores	✓		✓		✓		



26	Realiza un control con respecto a los horarios de atención							
27	Está en constante comunicación y preocupación sobre su caso							
28	Atiende de modo responsable, respetuoso y dedicado ante el servicio requerido							
29	Respeto los tiempos establecidos para su atención							
30	La información brindada es segura y oportuna							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

*16* de *5* del 20*16*

Apellidos y nombres del juez evaluador:

*Alfaro Mendez, Karen Lizeth*

DNI: *40160186*

Especialidad

evaluador:

*Metodológica*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

Dra. KAREN LIZETH ALFARO MENDIVÉS  
DNI: 40160186  
CEL.: 999271010

# Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Satisfacción del usuario

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La información que le brindan es clara y precisa	✓		✓		✓		
2	Se le ofrece una solución eficiente a su problema	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores muestran honestidad en el servicio	✓		✓		✓		
	rinda la institución le dan una seguridad sobre sus	✓		✓		✓		
5	Los defensores públicos tienen una capacidad de respuesta eficaz	✓		✓		✓		
6	La solución que le brinda el Defensor Público Penal es la más adecuada	✓		✓		✓		
7	La información que se le brinda es la que solicito	✓		✓		✓		
8	La institución de defensa pública le genera confianza	✓		✓		✓		
9	Acudiría de nuevo a la institución por otro caso que le sucediera	✓		✓		✓		
10	Los defensores públicos son personas íntegras y honestas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: VALIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El Defensor Público Penal le brinda la información verdadera del posible resultado sobre su caso	✓		✓		✓		
12	El Defensor Público Penal interpreta de una manera eficiente su caso	✓		✓		✓		
13	La documentación que le piden es la necesaria	✓		✓		✓		
14	Los procedimientos en el servicio son los adecuados	✓		✓		✓		
15	El tiempo en el que se le brinda el servicio es el correcto	✓		✓		✓		
16	La cantidad de trabajadores que brindan el servicio es la suficiente	✓		✓		✓		
17	Los defensores públicos se preocupan por la culminación de sus problemas	✓		✓		✓		
18	El trabajador de la institución le proyecta la profesionalidad que requiere su puesto	✓		✓		✓		
19	El servicio que le brinda es tan eficiente con cualquier entidad privada	✓		✓		✓		
20	El Defensor Público Penal que lo atendió es honesto	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: LEALTAD	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Recomendaría el servicio que se le ha brindado a otras personas	✓		✓		✓		
22	Existe una difusión con los servicios que brinda la institución	✓		✓		✓		
23	Las expectativas que usted tiene son cubiertas por el servicio	✓		✓		✓		
24	Las sugerencias que usted brinda al servicio son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		

25	Todos los usuarios reciben el mismo trato en el servicio	✓		✓		✓		
26	El servicio que se le ha brindado a considerado sus derechos	✓		✓		✓		
27	La institución defiende los derechos de los reos libres y/o en cárcel	✓		✓		✓		
28	Se respeta los cronogramas de citas	✓		✓		✓		
29	La institución cumplió con las expectativas que usted tenía	✓		✓		✓		
30	El trato que se le da a su caso es lo más humanitario posible	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERGARA CAUSO, Elena SOLEMI DNI: 15728794

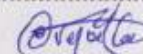
Especialidad evaluador: METODÓLOGA - My. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - DOCTORADO EN EDUCACIÓN del

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

15728794

966465666.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>							
1	La información que le brindan es clara y precisa	/		/		/		
2	Se le ofrece una solución eficiente a su problema	/		/		/		
3	Los trabajadores muestran honestidad en el servicio	/		/		/		
4	Las soluciones que le brinda la institución le dan una seguridad sobre sus problemas	/		/		/		
5	Los defensores públicos tienen una capacidad de respuesta eficaz	/		/		/		
6	La solución que le brinda el Defensor Público Penal es la más adecuada	/		/		/		
7	La información que se le brinda es la que solicito	/		/		/		
8	La institución de defensa pública le genera confianza	/		/		/		
9	Acudiría de nuevo a la institución por otro caso que le sucediera	/		/		/		
10	Los defensores públicos son personas íntegras y honestas.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: VALIDEZ</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El Defensor Público Penal le brinda la información verdadera del posible resultado sobre su caso	/		/		/		
12	El Defensor Público Penal interpreta de una manera eficiente su caso	/		/		/		
13	La documentación que le piden es la necesaria	/		/		/		
14	Los procedimientos en el servicio son los adecuados	/		/		/		
15	El tiempo en el que se le brinda el servicio es el correcto	/		/		/		
16	La cantidad de trabajadores que brindan el servicio es la suficiente	/		/		/		
17	Los defensores públicos se preocupan por la culminación de sus problemas	/		/		/		
18	El trabajador de la institución le proyecta la profesionalidad que requiere su puesto	/		/		/		
19	El servicio que le brinda es tan eficiente con cualquier entidad privada	/		/		/		
20	El Defensor Público Penal que lo atendió es honesto	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: LEALTAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Recomendaría el servicio que se le ha brindado a otras personas	/		/		/		
22	Existe una difusión con los servicios que brinda la institución	/		/		/		
23	Las expectativas que usted tiene son cubiertas por el servicio	/		/		/		
24	Las sugerencias que usted brinda al servicio son tomadas en cuenta	/		/		/		



25	Todos los usuarios reciben el mismo trato en el servicio	/		/		/		
26	El servicio que se le ha brindado a considerado sus derechos	/		/		/		
27	La institución defiende los derechos de los reos libres y/o en cárcel	/		/		/		
28	Se respeta los cronogramas de citas	/		/		/		
29	La institución cumplió con las expectativas que usted tenía	/		/		/		
30	El trato que se le da a su caso es lo más humanitario posible	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

...19...de...Hoy...del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Merillo Flores Jahn      DNI: 10720025

Especialidad evaluador: Dr. en Adm. de la educación - Metodólogo.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La información que le brindan es clara y precisa	✓		✓		✓		
2	Se le ofrece una solución eficiente a su problema	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores muestran honestidad en el servicio	✓		✓		✓		
4	Las soluciones que le brinda la institución le dan una seguridad sobre sus problemas	✓		✓		✓		
5	Los defensores públicos tienen una capacidad de respuesta eficaz	✓		✓		✓		
6	La solución que le brinda el Defensor Público Penal es la más adecuada	✓		✓		✓		
7	La información que se le brinda es la que solicito	✓		✓		✓		
8	La institución de defensa pública le genera confianza	✓		✓		✓		
9	Acudiría de nuevo a la institución por otro caso que le sucediera	✓		✓		✓		
10	Los defensores públicos son personas íntegras y honestas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: VALIDEZ</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El Defensor Público Penal le brinda la información verdadera del posible resultado sobre su caso	✓		✓		✓		
12	El Defensor Público Penal interpreta de una manera eficiente su caso	✓		✓		✓		
13	La documentación que le piden es la necesaria	✓		✓		✓		
14	Los procedimientos en el servicio son los adecuados	✓		✓		✓		
15	El tiempo en el que se le brinda el servicio es el correcto	✓		✓		✓		
16	La cantidad de trabajadores que brindan el servicio es la suficiente	✓		✓		✓		
17	Los defensores públicos se preocupan por la culminación de sus problemas	✓		✓		✓		
18	El trabajador de la institución le proyecta la profesionalidad que requiere su puesto	✓		✓		✓		
19	El servicio que le brinda es tan eficiente con cualquier entidad privada	✓		✓		✓		
20	El Defensor Público Penal que lo atendió es honesto	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: LEALTAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Recomendaría el servicio que se le ha brindado a otras personas	✓		✓		✓		
22	Existe una difusión con los servicios que brinda la institución	✓		✓		✓		
23	Las expectativas que usted tiene son cubiertas por el servicio	✓		✓		✓		
24	Las sugerencias que usted brinda al servicio son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		

25	Todos los usuarios reciben el mismo trato en el servicio	✓		✓	✓	
26	El servicio que se le ha brindado a considerado sus derechos	✓		✓	✓	
27	La institución defiende los derechos de los reos libres y/o en cárcel	✓		✓	✓	
28	Se respeta los cronogramas de citas	✓		✓	✓	
29	La institución cumplió con las expectativas que usted tenía	✓		✓	✓	
30	El trato que se le da a su caso es lo más humanitario posible	✓		✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

.....16 de 09 del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: ..... DNI: 4016018

Especialidad evaluador: Metadictado

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

Dr. KAREN LIZETH ALFARO NEJARI  
DNI: 40160188  
CEL: 999271010

## Anexo 7: Autorización

### Carta de presentación

Señor(a) (ita):

.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción Lima-2016-0, aula 615, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título de mi investigación es: **“Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación en políticas públicas.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

\_\_\_\_\_  
Firma

Apellidos y nombre:

\_\_\_\_\_  
D.N.I:



## **Anexo 8: Definición conceptual de la variable**

### **Variable 1: Gestión del defensor público penal**

El defensor público penal actúa a favor de los intereses del usuario, cumpliendo y exigiendo el cumplimiento, en todo momento, de la Constitución Política del Perú y los tratados internacionales, especialmente los referidos a la protección de los derechos humanos. Deben, además, desempeñar su labor de manera eficaz, permanente, continua y técnica. (Ley, 2009)

### **Dimensiones de la variable gestión del defensor público penal**

#### **Dimensión 1: La planeación**

Planificar implica que los gerentes piensen de una manera lógica acerca de las metas y acciones de una organización, en cual se basen en un plan, método, estableciendo procedimientos y comprometiendo distintos recursos para alcanzar los objetivos. (Anzola, 2002)

#### **Dimensión 2: Organización**

Organizar abarca la manera de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, con el objetivo de alcanzar las metas de la organización. Anzola (2002, p. 48)

#### **Dimensión 3: Dirección**

La dirección es la supervisión de una manera directa en los trabajadores en sus labores diarias, en la cual la eficiencia del gerente es un factor de suma importancia para lograr el éxito de la empresa. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Anzola (2002, p. 50).

#### **Dimensión 4: Control**

La función de control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro. Anzola (2002, p. 52).

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Según Hernández (2011) La satisfacción de los usuarios es una percepción del usuario sobre sus necesidades el cumplimiento de sus necesidades o aquel deseo de información esperado. Este estado siempre es una construcción de la evaluación del servicio comparando el objetivo esperado y la expectativa como el resultado. (p.15)

### **Dimensiones de la variable satisfacción del usuario**

#### **Dimensión 1: Confiabilidad**

Zeithaml & Parasuraman (2002), lo definieron como la “Capacidad para realizar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. (p.103)

#### **Dimensión 2: Validez**

Para Baechele y Earle (2007), la validez es el nivel en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la parte más importante de una prueba. Al referirse a la validez relativa a un criterio definen a éste como la medida en que los resultados de la prueba se asocian con alguna otra medida de la misma aptitud; consideran los investigadores que en muchas ocasiones la validez relativa a un criterio resulta en forma estadística utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (también denominado tabulación cruzada, a este tipo de validez se le denomina validez concurrente).

#### **Dimensión 3: Lealtad**

Gonzales (2006), la lealtad es una virtud que desarrolla nuestra conciencia. Ella nos conduce profundamente hacia una situación, a través de ésta, y hacia la salida del otro lado, emergiendo como una persona más evolucionada.

## Anexo 9: Operacionalización de Variables

*Tabla de operacionalización de la variable 1: **Gestión del Defensor Público Penal***

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<b>Planeación</b>	Ordenamiento Información Análisis Políticas Innovación	1. Demuestra innovación continua en sus procesos con el fin de lograr sus objetivos	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		2. Resuelve quejas de los usuarios oportunamente según la normativa de la institución		
		3. Brinda la información necesaria para resolver sus problemas		
		4. Cuenta con las herramientas necesarias en su atención		
		5. Ejerce la defensa de manera técnica, idónea y oportuna		
		6. Permanentemente son capacitados para ejercer sus funciones		
		7. Existe un correcto desarrollo de las funciones del defensor público penal		
<b>Organización</b>	Valores Estructura Recursos Procesos Tecnología	8. Realiza su labor profesional de una manera ética y moral	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		9. Brinda a los reos infractores la asesoría del caso		
		10. Mantiene reserva o el secreto profesional en los casos		
		11. Verifica la situación socioeconómica de los infractores		
		12. Respeta la decisión de los reos en cárcel en casos que dependa de su voluntad		
		13. Orienta a los reos libres en el ejercicio de su defensa material		
		14. Ejecuta las políticas de gestión para la prestación del servicio de Defensa Pública Penal.		
<b>Dirección</b>	Toma de decisiones Liderazgo Resolución de conflictos Guía Normas	15. La institución es eficaz en la toma de decisiones.	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		16. La institución hay una notoria presencia de los líderes.		
		17. La institución cumple con la normatividad según lo que la ley establece		
		18. Proyecta una imagen de satisfacción en lo que hace		
		19. Respeta las reglas del servicio		
		20. Tienen la capacidad de resolución de conflictos		
		21. Cuenta con el personal especializado de apoyo para el desempeño de sus funciones		
<b>Control</b>	Monitoreo Supervisión Registros Resultados	22. Ejerce una buena comunicación con los reos en cárcel	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		23. Hace un seguimiento con respecto a su caso		
		24. Supervisa a los trabajadores que le brindan el servicio		

- 
25. Toma en cuenta las sugerencias planteadas por los reos libres y/o infractores
  26. Realiza un control con respecto a los horarios de atención
  27. Está en constante comunicación y preocupación sobre su caso
  28. Atiende de modo responsable, respetuoso y dedicado ante el servicio requerido
  29. Respeta los tiempos establecidos para su atención
  30. La información brindada es segura y oportuna
-

*Tabla de operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<b>Confiabilidad</b>	Cumplimiento del servicio promedio Seguridad del cumplimiento de atención.	1. La información que le brindan es clara y precisa	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		2. Se le ofrece una solución eficiente a su problema		
		3. Los trabajadores muestran honestidad en el servicio		
		4. Las soluciones que le brinda la institución le dan una seguridad sobre sus problemas		
		5. Los defensores públicos tienen una capacidad de respuesta eficaz		
		6. La solución que le brinda el Defensor Público Penal es la más adecuada		
		7. La información que se le brinda es la que solicito		
		8. La institución de defensa pública le genera confianza		
		9. Acudiría de nuevo a la institución por otro caso que le sucediera		
		10. Los defensores públicos son personas integrales y honestas.		
		11. El Defensor Público Penal le brinda la información verdadera del posible resultado sobre su caso		
<b>Validez</b>	Atención correcta. Eficacia.	12. El Defensor Público Penal interpreta de una manera eficiente su caso	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		13. La documentación que le piden es la necesaria		
		14. Los procedimientos en el servicio son los adecuados		
		15. El tiempo en el que se le brinda el servicio es el correcto		
		16. La cantidad de trabajadores que brindan el servicio es la suficiente		
		17. Los defensores públicos se preocupan por la culminación de sus problemas		
		18. El trabajador de la institución le proyecta la profesionalidad que requiere su puesto		
		19. El servicio que le brinda es tan eficiente con cualquier entidad privada		
		20. El Defensor Público Penal que lo atendió es honesto		
		21. Recomendaría el servicio que se le ha brindado a otras personas		
		22. Existe una difusión con los servicios que brinda la institución		
		23. Las expectativas que usted tiene son cubiertas por el servicio		
		24. Las sugerencias que usted brinda al servicio son tomadas en cuenta		
		25. Todos los usuarios reciben el mismo trato en el servicio		
<b>Lealtad</b>	Compromiso del usuario. Participación activa	26. El servicio que se le ha brindado a considerado sus derechos	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		27. La institución defiende los derechos de los reos libres y/o en cárcel		
		28. Se respeta los cronogramas de citas		
		29. La institución cumplió con las expectativas que usted tenía		
		30. El trato que se le da a su caso es lo más humanitario posible		

## **Artículo científico**



Gestión del defensor público penal y satisfacción del usuario Lima Norte, 2016.

Br. Julio Raúl Navarro Mendívil

**Escuela de Postgrado**

**Universidad César Vallejo Filial Lima**

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento. Como conclusión se obtuvo que en la hipótesis general la variable gestión del defensor público penal está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.615 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01, aceptándose la presente investigación.

**Palabras clave:** Gestión del defensor público penal, planeación, control, dirección, organización, satisfacción, usuario.

## **Abstract**

This study was designed to determine the overall relationship between the management of criminal public defender and user satisfaction in North Lima, 2016. The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for design purposes not correlational experimental level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument. As a conclusion was obtained that the general hypothesis variable management of criminal public defender is directly related and positively with the variable user satisfaction, according to the Spearman correlation of 0.615 represented this result as measured with a statistical significance of  $p = 0.001$  being less the 0.01, accepting this investigation.

**Key words:** Management criminal public defender, planning, control, management, organization, satisfaction, user.

## **Introducción**

Actualmente, los países en vías de desarrollo como Perú se han visto postergados principalmente por los malos procedimientos y sistemas administrativos aplicados a sus Instituciones Gubernamentales. Lo que ha agudizado la problemática social, económica y política por la que atraviesa los estados en vías de desarrollo. En el Perú, la Defensa Pública está organizada en direcciones distritales a la par de las Cortes Superiores de Justicia, siendo Lima Norte una de las direcciones más importantes a nivel nacional. Entre los problemas más relevantes encontramos la falta de una defensa técnica y eficaz, falta de una política adecuada de recursos humanos, falta de coordinación con las asistencias legales de los establecimientos penitenciarios. Según la ley 29360 (2009), el defensor público penal actúa a favor de los intereses del usuario, cumpliendo y exigiendo el cumplimiento, en todo momento, de la Constitución Política del Perú y los tratados internacionales, especialmente los referidos a la protección de los derechos humanos. Deben, además, desempeñar su labor de manera eficaz, permanente, continua y técnica.

Con respecto a la justificación práctica el presente estudio servirá para dar a conocer los resultados que se obtuvieron en el análisis descriptivo de la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, que está comprendido en el área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito de Lima Norte y analizar aquellos errores presentes, con el fin de estandarizar los procesos administrativos. En la justificación teórica, servirá de base para otras investigaciones relacionadas a la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario. Se consideran que los aportes teóricos de este estudio pueden constituir insumos relevantes respecto a la calidad del servicio brindado, por lo tanto, coadyuvar a la mejora de la gestión y orientarla a satisfacer las necesidades de los usuarios, estableciendo bases duraderas para el fortalecimiento de la institución. En la justificación metodológica es de gran ayuda y suma importancia, ya que la gestión constituye una efectiva estrategia, porque fortalece la capacidad para lograr resultados y mejorar la calidad en el servicio. Debe vincularse con los fines institucionales y orientarse a servir del usuario logrando la satisfacción en ellos.

## **Antecedentes del problema**

Velásquez (2010) en su investigación titulada “Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa”-Paraguay. Se concluyó que la posibilidad de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la FACEA UNI. La toma de decisiones esenciales fueran las referidas a la optimización de las causas originales identificadas mediante el diagrama causa efecto.

Hernández y Vallejos (2008), en su Tesis “El clima organizacional como factor de eficiencia laboral en la oficina general de administración de producción”, el método que utilizaron fue el descriptivo e inductivo, la muestra fue de 600 trabajadores del ministerio de producción de Perú. Se formuló un modelo de planeación, organización y dirección del clima organizacional de la Oficina General de Administración



del Ministerio de la Producción, que facilite la ergonomía laboral, es decir la mejor forma de trabajar para el sector contribuyendo a lograr los mejores niveles de productividad de la Oficina General de administración del Ministerio de la Producción.

### **Revisión de literatura**

En la variable gestión del defensor público penal, Veintimilla (2006) refirió que la gestión es el procedimiento realizado por una o varias personas en la cual se hace la coordinación necesaria acerca de las actividades a realizar en el trabajo con el único fin de lograr una calidad óptima a través de una adecuada administración. Por otro lado Anzola (2002) mencionó que la gestión se basa en todas las actividades que se emplean para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. Con respecto a la variable satisfacción del usuario, Hernández (2011) mencionó que la satisfacción de los usuarios es una percepción del usuario sobre sus necesidades el cumplimiento de sus necesidades o aquel deseo de información esperado. Este estado siempre es una construcción de la evaluación del servicio comparando el objetivo esperado y la expectativa como el resultado.

### **Problema**

Entre los problemas más relevantes encontramos la falta de una defensa técnica y eficaz, falta de una política adecuada de recursos humanos, falta de coordinación con las asistencias legales de los establecimientos penitenciarios. Esta situación se debe a que no se han desarrollado adecuados procedimientos de aplicación de las herramientas de gestión pública por parte del defensor público penal con la finalidad de satisfacer al usuario. Según lo mencionado se establece las siguientes interrogantes: Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?; Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016? ; ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?; ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016? y ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016?

### **Objetivo**

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016; Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario en Lima Norte,

2016; Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016 y determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

## **Método**

La presente investigación fue de un diseño no experimental, de un enfoque cuantitativo, la muestra seleccionada fue de un total de 291 usuarios del Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte, siendo un muestreo probabilístico.

En la ficha técnica de la variable gestión del defensor público penal, se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 30 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la gestión del defensor público, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (110-150), regular (70-109) y deficiente (30 al 69). Con respecto a la ficha técnica de la variable satisfacción del usuario se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 30 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la satisfacción del usuario, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (110-150), regular (70-109) y deficiente (30 al 69).

Para el análisis de los datos, después de obtener los resultados de ambas pruebas realizado a los usuarios a través de su consentimiento, se hizo el vaciado de la data en Excel, obteniendo las sumas de las dimensiones y de la variable. Luego se utilizó el software SPSS versión 22.0, para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos tanto descriptivos e inferenciales.

## **Resultados**

Según el programa Spss 22.0, los datos obtenidos fue que el 30.58 % de los usuarios perciben una gestión del defensor público penal en un nivel eficiente, el 46.39% perciben un nivel regular y un 23.02% un nivel deficiente. Por otro lado el 28.18 % de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo. Para la comprobación de hipótesis se obtuvo que en la tabla 15 la variable gestión del defensor público penal está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.615 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## **Discusión**

En cuanto a la hipótesis general la gestión del defensor público penal está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.615 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01, aceptándose la hipótesis de la presente investigación, tomando en cuenta los resultados

descriptivos en la cual el 30.58 % de los usuarios perciben una gestión del defensor público penal en un nivel eficiente, el 46.39% perciben un nivel regular y un 23.02% un nivel deficiente. Por otro lado el 28.18 % de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo. En la revisión de investigaciones como la de Pelaes (2010) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario en una empresa de servicios telefónicos”. La hipótesis principal señalaba que existía relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario en el sentido que al mejorar el clima organizacional se incrementa la satisfacción del usuario. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del usuario en la empresa telefónica del Perú. Existiendo una similitud con la presente tesis en obtener un nivel moderado en cuanto la correlación significativa entre las variables de estudio. Por otro lado los autores Hernández y Vallejos (2008) en su Tesis “El clima organizacional como factor de la satisfacción laboral en la oficina general de administración de producción”. Se formuló un modelo de planeación, organización y dirección del clima organizacional de la Oficina General de Administración del Ministerio de la Producción, que facilite la ergonomía laboral, es decir la mejor forma de trabajar para el sector contribuyendo a lograr los mejores niveles de productividad de la Oficina General de administración del Ministerio de la Producción. Sirviendo esta investigación como base aporte fundamental para la presente investigación tomando en cuenta las dimensiones de planeación, organización, dirección y control. Según la Ley\_29360, el defensor público penal actúa a favor de los intereses del usuario, cumpliendo y exigiendo el cumplimiento, en todo momento, de la Constitución Política del Perú y los tratados internacionales, especialmente los referidos a la protección de los derechos humanos. Deben, además, desempeñar su labor de manera eficaz, permanente, continua y técnica. Con respecto a la satisfacción de los usuarios el autor Álvarez (2012) en la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas” Venezuela. Según los resultados se concluyó en primer lugar se determinó el índice de la calidad del servicio el cual presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los usuarios son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado. Existiendo una similitud con el presente trabajo, y sirviendo como aporte teórico para la presente investigación. Estos resultados según Hernández (2011) la satisfacción de los usuarios es una percepción del usuario sobre sus necesidades el cumplimiento de sus necesidades o aquel deseo de información esperado. Este estado

siempre es una construcción de la evaluación del servicio comparando el objetivo esperado y la expectativa como el resultado.

## Referencias

- Álvarez, G. (2012) *Satisfacción de los usuarios y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de Magister en Sistemas de Calidad). Universidad Católica Andrés Bello Caracas. Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Anzola, S. (2002) *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Chalco S. (2015) *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.* (Tesis de Maestría) Universidad Ricardo Palma. Lima. Recuperado de: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1113/3/chalco\\_se.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1113/3/chalco_se.pdf)
- Hernández, P. (2011) *La importancia de la satisfacción del usuario*. España.
- De La Rosa S., Arregoces A. (2015) *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para la empresa Buzca S.A.* (Tesis) Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Graduacion%20de%20susana%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>
- Ley\_29360. (2009) *Ley del servicio de defensa pública*. Perú: Sistema Peruano de Información Jurídica, el Peruano.
- Vallejos, J., Hernández, T. (2008) *El clima organizacional como factor de la satisfacción laboral en la oficina general de administración de producción*. Perú. [Monografía en Internet]. Perú. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos82/clima-organizacional-ministerio-produccion/clima-organizacional-ministerio-produccion2.shtml#ixzz368dbmgJd>
- Veintimilla, M. (2006) *Principios básicos de gestión empresarial*.
- Espinoza M., Martínez A. (2015) *Programa de calidad de servicio para obtener ventaja competitiva en la empresa de eventos Play Perú BTL Lurín-2014*. (Tesis de Administración) Universidad Autónoma del Perú. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/138/1/ESPINOZA-MARTINEZ.pdf>



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Karen Lizeth Alfaro Mendives, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016"** del estudiante **Julio Raúl Navarro Mendivil**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de agosto del 2016



---

Karen Lizeth Alfaro Mendives

DNI: 40160186

https://www.turnitin.com/doc?en=1&a=696579364&u=164994664&lang=en\_us&

vitado que el plugin desactualizado "Adobe Flash" se ejecute en https://www.turnitin.com.

Continuar bloqueando Permitir...

Try the new Feedback Studio

615 desarrollo 419 - DUE 23-Jul-2016 Roadmap Paper 2 of 6

Julio\_Navarro\_-\_Tesis\_para\_TURNITIN\_II.doc

turnitin 22%

ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del defensor público penal y la satisfacción del  
usuario en Lima Norte, 2016**

Tesis para optar el grado académico de:  
**Magister en Gestión Pública**

**Autor:**  
**Br. Julio Raúl Navarro Mendivil**

**Asesor:**  
**Dra. Karen Alfaro Mendives**

**Dr. KAREN LIZETH ALFARO MENDIVES**  
CNI: 40160188  
CEL.: 999271010

Match Overview

1	es.slideshare.net Internet source	2%
2	www.grin.com Internet source	2%
3	www.slideshare.net Internet source	2%
4	pt.scribd.com Internet source	1%
5	alicia.concytec.gob.pe Internet source	1%
6	Submitted to Universad... Student paper	1%
7	biblioteca2.ucab.edu.ve Internet source	1%

PAGE 1 OF 124

Test-Only Report

10:24 a. m.  
4/13/2017





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Navarro Mendivil Julio Raul  
D.N.I. : 07321795  
Domicilio : Calle Independencia N° 108 Vía Huancayo - Lima  
Teléfono : Fijo Móvil : 942848461  
E-mail : Justos2012@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

☐ Tesis de Posgrado

☐ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

Maestría  
Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Navarro Mendivil Julio Raul

Título de la tesis:

Gestión de Defensor Público Penal y la Satisfacción del  
ciudadano en Lima Norte 2016

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

☐  
☐

Firma :

Fecha :

4/ Dic/18



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Navarro Mendivil Julio Raúl

INFORME TITULADO:

Gestión del defensor público penal y la  
satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA:

22 de Noviembre de 2016

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por mayoría.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. HUGO L. AGÜERO ALCA